

PROTOCOLO PARA LA  
PREVENCIÓN Y EL  
TRATAMIENTO DEL  
ACOSO LABORAL,  
SEXUAL Y POR RAZÓN DE  
SEXO EN  
ASITUR ASISTENCIA,  
S.A.

## INDICE

- I. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS.
- II. DEFINICIONES.
- III. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN.

### **I. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS**

En la convicción de que la cultura y valores de ASITUR ASISTENCIA, S.A. están orientados hacia el respeto de la dignidad de las personas que integran su organización, se elabora el presente protocolo de actuación para la prevención y tratamiento del acoso en la empresa, a través del cual se definen las pautas que deben regir para, por un lado, prevenir y, por otro lado, corregir, en su caso, este tipo de conductas.

El presente protocolo, que debe conocer toda la plantilla, supone la aplicación de políticas que contribuyan, en primer lugar, a mantener unos entornos laborales libres de acoso en los que se eviten este tipo de situaciones y, en segundo lugar, a garantizar que, si se produjeran, se dispone de los procedimientos adecuados para tratar el problema y corregirlo.

A tal efecto,

**ASITUR ASISTENCIA, S.A. CONSIDERA:**

\* Que la dignidad es un derecho inalienable de toda persona y cualquier manifestación de acoso en el trabajo es inaceptable.

\* Que el acoso en el trabajo contamina el entorno laboral, y puede tener un efecto negativo sobre la salud, el bienestar, la confianza, la dignidad y el rendimiento de las personas que lo padecen.

\* Que toda la plantilla de ASITUR ASISTENCIA, S.A. debe contribuir a garantizar un entorno laboral en el que se respete la dignidad de las personas.

\* Que el acoso en el trabajo es un comportamiento indebido, por lo que la empresa en su conjunto debe actuar frente al mismo, al igual que hace con cualquiera otra forma de comportamiento inadecuado y que incumbe a toda la plantilla la responsabilidad de cumplir con las disposiciones del presente protocolo.

\* Que el acoso y las falsas denuncias de acoso en el trabajo son una manifestación de intimidación intolerable.

**ASITUR ASISTENCIA, S.A. DECLARA:**

- \* Que toda la plantilla tiene derecho a ser tratada con dignidad y respeto.
  
- \* Que está expresamente en contra y no permitirá situaciones de acoso en el trabajo, con independencia de quién sea la víctima o la persona acosadora en la situación denunciada.
  
- \* Que cualquier miembro de la plantilla tiene derecho a presentar denuncias si el hecho se produce.

**ASITUR ASISTENCIA, S.A. INSTA:**

- \* A la Dirección y a las demás personas con mando sobre equipos de personas, a aplicar estos principios y a emprender las acciones necesarias para garantizar su cumplimiento, velando asimismo para que las personas a su cargo no sean víctimas de acoso en el trabajo.
  
- \* A toda la plantilla, a observar el presente código de conducta, a velar por que todas las personas sean tratadas con respeto y dignidad y a utilizar este protocolo de manera responsable.

**ASITUR ASISTENCIA, S.A. SE COMPROMETE A:**

- \* Informar y formar a toda la plantilla sobre el contenido del presente protocolo y sensibilizar en los valores de respeto a la dignidad sobre los que se inspira.

\* Integrar en la gestión de recursos humanos las actuaciones para la prevención y resolución de situaciones de acoso, poniendo los medios a su alcance para evitar situaciones de acoso en el trabajo.

\* Investigar con total confidencialidad las situaciones de acoso que se produzcan, tramitando con la debida consideración, seriedad y prontitud las denuncias que se presenten.

\* Establecer cauces para que todas las personas que puedan sufrir acoso en el trabajo puedan denunciar dicho comportamiento, disponiendo de los procedimientos adecuados para, si se produce, tratar el problema y evitar que se repita, garantizando, asimismo, el derecho a invocar dichos procedimientos.

\* Proteger a las personas de las posibles represalias por haber presentado la denuncia de acoso o haber testificado.

\* Proporcionar la ayuda que se considere necesaria para la víctima.

\* Adoptar medidas disciplinarias contra la persona acosadora, quien ejerza esta práctica y contra quien presente falsas denuncias.

## II. DEFINICIONES

A los efectos del siguiente protocolo se considera:

Acoso moral, toda conducta, práctica, o comportamiento, realizadas de modo sistemático o recurrente en el seno de una relación de trabajo, que suponga directa o indirectamente un menoscabo o atentado contra la dignidad del trabajador, al cual se intenta someter emocional y psicológicamente de forma violenta u hostil, y que persigue anular su capacidad, promoción profesional o su permanencia en el puesto de trabajo, afectando negativamente a su entorno laboral.

Pueden ser consideradas conductas de acoso psicológico, entre otras, las siguientes (siempre que ocurran de manera sistemática):

Ataques a la víctima con medidas organizacionales:

- El superior restringe a la persona las posibilidades de hablar
- Apartar a una persona de la organización habitual del trabajo, separándola del resto de sus compañeros, sin justificación organizativa alguna
- Prohibir a los compañeros y compañeras que hablen a una persona determinada
- Obligar a alguien a ejecutar tareas, cuando estas sean vejatorias o atenten contra su dignidad.
- Juzgar el desempeño de una persona de manera ofensiva, con insultos o gritos
- No asignar ningún tipo de tareas a una persona, con el objetivo de apartarla de la gestión normal del trabajo, quedándose sin ninguna ocupación efectiva.

Ataques a las relaciones sociales de la víctima con aislamiento social:

- Restringir a los/las compañeros/as la posibilidad de hablar con una persona, en momentos en no afecte a la prestación normal del servicio, como en tiempos fuera de horario, en descansos, etc.

- Rehusar la comunicación con una persona a través de miradas y gestos - Rehusar la comunicación con una persona a través de no comunicarse directamente con ella, cuando esta lo reclame y esté relacionado directamente con el desarrollo del trabajo. - No dirigir la palabra a una persona

#### Ataques a la vida privada de la víctima

- Críticas permanentes a la vida privada de una persona
- Terror telefónico.....
- Dar a entender que una persona tiene problemas psicológicos, con insultos o manifestaciones sobre su estabilidad emocional.
- Mofarse de las discapacidades de una persona
- Imitar los gestos, voces... de una persona
- Mofarse de la vida privada de una persona

#### Violencia física

- Amenazas de violencia física
- Uso de violencia menor
- Maltrato físico

#### Ataques a las actitudes de la víctima

- Ataques a las actitudes y creencias políticas y/o religiosas
- Mofarse de la nacionalidad de la víctima

#### Agresiones verbales

- Gritar o insultar
- Amenazas verbales

#### Rumores

- Hablar mal de la persona a su espalda
- Difusión de rumores

Acoso sexual, "sin perjuicio de lo establecido en el Código Penal, a los efectos de la Ley Orgánica (3/2007) constituye acoso sexual cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo".

Corresponde a cada persona el determinar las conductas que le son ofensivas e inaceptables, y así se lo debe comunicar al acosador o acosadora por sí misma o a través de terceras personas.

Cuando hablamos de acoso sexual contemplamos la conducta sexual en un sentido amplio, incluyendo:

λ Conductas físicas de naturaleza sexual: incluido el contacto físico no deseado.

Este puede ser variado e ir desde tocamientos innecesarios, "palmaditas", "pellizquitos", roces con el cuerpo, hasta el intento de violación y la coacción para relaciones sexuales.

λ Conducta verbal de naturaleza sexual: insinuaciones sexuales molestas, proposiciones, flirteos ofensivos, comentarios e insinuaciones obscenos.

λ Conducta no verbal de naturaleza sexual: exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, materiales escritos, miradas/ gestos impúdicos.

λ Proposiciones o conductas que consistan en hacer depender la mejora de las condiciones de trabajo e incluso la estabilidad en el empleo, de la negación o sometimiento de la víctima a una propuesta de tipo sexual.

Se debe distinguir el acoso sexual de las aproximaciones libremente aceptadas en la medida en que son deseadas por la persona objeto de ellas.

Se considerará acoso siempre que provenga de jefes, compañeros/as o cualquier persona relacionada con la víctima por causa de trabajo.

El ámbito del acoso sexual será el centro de trabajo y, si se produce fuera del mismo, deberá probarse que la relación es como consecuencia del trabajo.

Acoso por razón de sexo, constituye Acoso por razón de Sexo cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad, y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo. (Art. 7 LOIEMH).

Se considera en todo caso discriminatorio el acoso sexual y el acoso por razón de sexo. El condicionamiento de un derecho o de una expectativa de derecho a la aceptación de una situación constitutiva de acoso sexual o de acoso por razón de sexo se considera también discriminación por razón de sexo. (Art.7 LOIEMH).

### III. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE UNA SITUACIÓN DE ACOSO

#### A) DENUNCIA:

Cualquier persona que considere que está siendo objeto de acoso, lo podrá poner en conocimiento de la Dirección de RRHH de ASITUR ASISTENCIA, S.A., bien de forma directa o bien con la mediación de un miembro de la R.L.T., con quien haya tratado su caso y quiera que intermedie en su proceso.

La comunicación expuesta en el párrafo anterior se transmitirá al Departamento de RRHH y Relaciones Laborales, el cual en todo caso dará traslado al comité de empresa en un plazo máximo de dos días hábiles, a partir de su conocimiento.

La denuncia podrá formularse verbalmente o por escrito: Notificación escrita dirigida al Dpto. de Recursos Humanos

Correo electrónico [rrhh@asitur.es](mailto:rrhh@asitur.es)

Comunicación telefónica: 91.393.90.09 – extensiones internas 2326 ; 2318;

2304 ó 2306

No se tramitarán a través del procedimiento contenido en el presente protocolo:

- \* Las denuncias anónimas.
- \* Las que se refieran a materias correspondientes a otro tipo de reclamaciones.

Adicionalmente, podrá presentar denuncia la representación legal de los trabajadores y cualquiera que tenga conocimiento de la existencia de situaciones de esta naturaleza. En este caso, la denuncia deberá presentarse siempre por escrito.

## **B) ACTUACIONES PRELIMINARES y MEDIACIÓN:**

### **1. Para dar trámite a la reclamación se exige conocer:**

- \* Los datos de identificación de la persona que denuncia y los de la persona que supuestamente está sufriendo acoso, en caso de ser ésta distinta a la persona denunciante.
- \* Descripción de los hechos, con indicación de fechas y demás circunstancias relevantes.
- \* Identificación de la/s persona/s que presuntamente está/n cometiendo el acoso.

**2.** Recursos Humanos acusará recibo de dicha denuncia inmediatamente y dará traslado de la misma a las personas que vayan a instruir el oportuno expediente teniendo en dicho equipo representación: Dos miembros en representación del Asitur Asistencia, ( al menos uno como representante Del servicio de prevención), estos serán instructor y secretario. Dos miembros de la R.L.T. ( al menos uno de ellos delegado de prevención).

Tanto la persona que presuntamente está sufriendo acoso como la persona denunciada podrán ser asistidos por la representación legal de los trabajadores en todas las fases del procedimiento.

No podrá participar en la instrucción del expediente ninguna persona afectada por relación de parentesco, de amistad o enemistad manifiesta, o de superioridad o subordinación jerárquica inmediata respecto de la persona denunciante o de la persona denunciada.

**3.** El equipo instructor realizará un primer contacto con la persona denunciante en el plazo máximo de 5 días laborables, en casos que la dirección de Asitur considere que son de carácter grave y deba implementar medidas cautelares y 10 días laborables para el resto de casos, siguientes a su recepción.

En el mismo plazo detallado en el párrafo anterior desde RR.HH., se procederá a intentar la solución informal del conflicto: Para ello se contactará con el denunciado intentando la mediación y la aplicación de medidas correctoras que solventen la situación conflictiva. En caso de llegar a acuerdo se procederá a informar a la R.L.T. y se revisará la efectividad de dichas acciones en el plazo de un mes.

En caso de no tener efectividad la mediación voluntaria definida en el punto a anterior, el equipo instructor y la persona denunciante realizarán un análisis conjunto sobre los hechos denunciados, tras lo cual la persona denunciante se ratificará o no en la denuncia.

En caso de denuncia verbal, el equipo instructor la recogerá por escrito, debiendo la persona denunciante firmarla en prueba de conformidad y ratificación.

Si la persona denunciante es distinta a la persona que presuntamente está sufriendo una situación de acoso (en adelante, persona afectada), ésta se incorporará en este primer contacto con el equipo instructor para analizar los hechos denunciados y confirmar o no la denuncia presentada por la persona denunciante.

En supuestos de denuncia de acoso sexual la persona afectada podrá solicitar exponer la situación a una persona del equipo instructor del mismo sexo.

Una vez ratificada la denuncia, el equipo instructor:

- \* recabará de la persona afectada el consentimiento expreso y por escrito para poder acceder a cuanta información sea precisa para la instrucción del procedimiento.
  
- \* se informará a la persona afectada que la información a la que tengan acceso el equipo instructor y las actas que se redacten, serán tratadas con carácter reservado y serán confidenciales, excepto en el caso de que deban ser utilizadas por la empresa en un procedimiento judicial o administrativo.
  
- \* podrá acordar, desde esta fase inicial, la adopción de **medidas cautelares**<sup>(1)</sup>, en aquellos casos en que las circunstancias lo aconsejen.
  
- \* ofrecerá a la persona afectada la posibilidad de tratar de resolver el problema a través de la mediación. Se trata de intervenir de manera ágil, donde de una manera confidencial, sencilla y discreta se puedan plantear soluciones.

En el caso de que las circunstancias permitan dicha mediación, las actuaciones del equipo instructor se centrarán en una sola entrevista con la persona denunciada y otra con la persona afectada, con la finalidad de MEDIAR en el proceso, a través de consejos y propuestas prácticas de solución a ambas partes.

El equipo instructor redactará un breve acta con las conclusiones alcanzadas en la mediación:

- \* Acuerdo entre las partes: fin del proceso y, en su caso, adopción de las medidas que se determinen.
- \* No acuerdo: el procedimiento informal de mediación se convierte en el paso previo al inicio del procedimiento formal.

Las actuaciones preliminares y mediación tendrán una duración máxima de 15 días laborables. No obstante, el equipo instructor podrá determinar la ampliación del plazo en casos excepcionales.

**C) INTERVENCIÓN FORMAL:**

**1. INICIO:**

La intervención formal se iniciará:

- \* Cuando no se haya considerado adecuado realizar el proceso de mediación.
- \* Cuando la mediación se haya producido pero no se haya solventado el problema.

**2. ACTUACIONES:**

El equipo instructor establecerá el plan de trabajo, atendiendo a las siguientes pautas:

- \* La dirección de Asitur, valorará nuevamente la necesidad de adoptar medidas cautelares, tales como apartar a las partes implicadas mientras se desarrolla la instrucción.
- \* Recabará cuanta información considere precisa acerca del entorno de las partes implicadas.
- \* Determinará las personas que van a ser entrevistadas, atendiendo fundamentalmente a las propuestas de la persona afectada y de la persona denunciada.

\* Llevará a cabo las entrevistas, ( por parte del secretario o instructor y un representante de la R.L.T.) para lo cual:

\* recabará de las personas entrevistadas el consentimiento expreso y por escrito para poder acceder a la información que sea precisa para la instrucción del procedimiento de investigación.

\* informará a las personas entrevistadas de que la información a la que tenga acceso en el curso de la instrucción del procedimiento y las actas que se redacten serán tratadas con carácter reservado y confidencial, excepto en el caso de que deban ser utilizadas por la empresa en un procedimiento judicial o administrativo.

\* advertirá a las personas entrevistadas que todo lo que se declare es confidencial, tanto por su parte como por parte de las personas que instruyen el procedimiento, por lo que se les indicará que no deberán revelar a nadie el contenido de la entrevista.

\* siempre que la persona afectada o la persona denunciada lo haya requerido, ofrecerá a las personas entrevistadas la posibilidad de que, si lo desean, la representación legal de los trabajadores esté presente durante la entrevista.

\* Redactará actas de todas las reuniones y entrevistas que se celebren, garantizando total confidencialidad y reserva de su contenido. Dichas actas, firmadas por los intervinientes, quedarán en poder del equipo instructor.

\* Determinará las pruebas que se deban practicar, establecerá el procedimiento para su obtención y practicará las pruebas que se determinen custodiando debidamente las mismas.

El equipo instructor informará del procedimiento que se va a seguir a las partes directamente implicadas y podrá contar con la colaboración de otras personas para el desarrollo de las actuaciones.

La intervención formal tendrá una duración máxima de 20 días laborables. No obstante, el equipo instructor podrá determinar la ampliación del plazo en casos excepcionales.

### 3. RESOLUCIÓN:

Una vez finalizada la instrucción, el equipo instructor, en un plazo de 5 días laborables, redactará un informe final de conclusiones que será presentado a la Dirección del Departamento de RRHH, siendo este el que determinará las medidas a adoptar.

Recursos Humanos propondrá a la Dirección de la Empresa las actuaciones que procedan e informará a las partes implicadas de las conclusiones del informe, así como de la propuesta de solución. De las conclusiones se dará traslado a la representación legal de los trabajadores.

La empresa adoptará las medidas correctivas que estime oportunas, que consistirán en:

- Medidas disciplinarias a la persona acosadora o a la persona que haya presentado falsa denuncia.
- Ayuda psicológica o médica a las personas afectadas.
- Cualquier otra que se considere conveniente.
- Archivo del caso

**El presente procedimiento se aplicará con independencia de las acciones legales que la persona denunciante pueda interponer ante cualquier instancia administrativa o judicial.**

**Tres Cantos a Julio de 2011**

---

[1] La Dirección de la empresa se obliga a adoptar las medidas cautelares que considere precisas y proporcionadas a las circunstancias, entre ellas, la separación sin dilación de la de su presunto o presuntos agresores sin que suponga perjuicio en las condiciones de trabajo de la persona denunciante y/o denunciado.

