

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE EL ACOSO LABORAL O MOBBING EN EL ÁMBITO LABORAL

1. AMBITO DE APLICACIÓN

El protocolo será de aplicación para todos los trabajadores de las empresas de **ILUNION CONTACT CENTER, S.A. e ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A.** y respecto de sus actuaciones en el lugar de la prestación de sus servicios o en el marco de la misma.

En el ámbito del trabajo pueden producirse tres tipos de acoso motivados por comportamientos o conductas tendentes a crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo para la persona y que pueda atentar contra sus derechos fundamentales a la dignidad, el honor, la intimidad, la integridad física y moral, así como a la discriminación. Se trata del acoso sexual, el acoso por razón de sexo y el acoso laboral.

En este documento se trata un protocolo para la prevención, tratamiento y eliminación del acoso laboral en **ILUNION CONTACT CENTER, S.A. e ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A.**

2. DEFINICIONES DE ACOSO LABORAL, VIOLENCIA LABORAL Y ACOSO DISCRIMINATORIO

Acoso Laboral:

Es el hostigamiento psicológico u hostil en el marco de cualquier actividad laboral o funcional, entre compañeros o superiores e inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado es objeto de acoso, humillación y/o ataques sistemáticos ocurridos de manera reiterada y prolongada en el tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas que actúa(n) desde una posición de poder (no necesariamente jerarquía laboral sino psicológica) y que perturba la vida laboral de la víctima, con el resultado de graves ofensas contra la dignidad de la persona y un riesgo para la salud.

Dicha situación, aunque se da en el marco de una relación laboral, no tiene por qué responder a las necesidades de organización del mismo.

Violencia laboral:

La Organización Internacional de Trabajo define la **violencia laboral** como "cualquier tipo de comportamiento agresivo o insultante susceptible de causar un daño o molestias físicas o psicológicas a sus víctimas, ya sean estos objetivos intencionados o testigos inocentes involucrados de forma no personal o accidental en los incidentes".

Acoso Discriminatorio:

Según la legislación vigente se entiende como **acoso discriminatorio** "toda conducta no deseada, relacionada con el origen racial o étnico, la religión o las convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un ambiente intimidatorio, humillante u ofensivo".

3. TIPOS DE ACOSO LABORAL O MOBBING

- **Descendente:** De un superior hacia un subordinado.



ACOSO LABORAL O MOBBING EN LA EMPRESA

- **Ascendente:** De un subordinado a un superior.
- **Horizontal:** Entre compañeros.
- **Por terceros** (clientes, proveedores, contratas, visitas). En el caso de que esta situación se produzca por terceros, el trabajador deberá comunicar esta situación a la Dirección de la compañía.

4. COMPORTAMIENTOS QUE PUEDEN SER CONSIDERADOS COMO ACOSO EN EL TRABAJO (ascendente, descendente, horizontal y/o por terceros)

Acoso Moral o Mobbing	Ataques con Medidas Organizacionales	○ Abuso de autoridad. ○ No asignar ningún tipo de tareas a una persona. ○ Asignar a una persona, objetivos o proyectos con plazos que se saben inalcanzables o imposibles de cumplir o tareas que son manifiestamente inacabables en ese tiempo. ○ Sobrecargar selectivamente a la víctima con mucho trabajo. ○ Modificar sin decir nada al trabajador las atribuciones o responsabilidades de su puesto de trabajo. ○ Bloquear u obstaculizar el ascenso, promoción o desarrollo de la carrera profesional, limitando, retrasando o entorpeciendo su acceso a promociones, cursos etc.
	Ataques al Desempeño de las Funciones Laborales	○ Monitorizar o controlar malintencionadamente su trabajo con vistas a atacarle o a encontrarle faltas o formas de acusarle de algo. ○ Retener información crucial para su trabajo o manipularla para inducirle a error en su desempeño laboral, y acusarle después de negligencia o faltas profesionales. ○ Abuso de autoridad ○ Juzgar el desempeño del trabajo de una persona de manera ofensiva. ○ Ignorar a una persona ("hacerle el vacío") o excluirlo, hablando sólo a una tercera persona presente, simulando su no existencia o su no presencia física en la oficina, o en las reuniones a las que asiste ("como si fuese invisible"). ○ Bloquear administrativamente a la persona, no dándole traslado, extraviando, retrasando, alterando o manipulando documentos o resoluciones que le afectan. ○ Robar, destruir o sustraer elementos clave para su trabajo. ○ Dirigirse a la persona de manera inapropiada en presencia de otras personas.
	Ataques a la Vida Privada de la Víctima	○ Imitar los gestos, voces... de una persona en público ○ Mofarse de la vida privada de una persona en público. ○ Difamar a la víctima, extendiendo por la empresa u organización rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, su imagen o su profesionalidad. ○ Faltas de respeto.



ACOSO LABORAL O MOBBING EN LA EMPRESA

Acoso Discriminatorio	Ataques con Medidas Organizacionales	- Bloquear u obstaculizar el ascenso, promoción o desarrollo de la carrera profesional, limitando retrasando o entorpeciendo su acceso a promociones, cursos etc., por motivos de discapacidad, raza, etnia, religión, preferencia sexual, etc. - Asignar a una persona tareas incompatibles con su discapacidad, con intención maliciosa.
	Ataques a la vida Privada de la Víctima	El uso de palabras hirientes ya sean de manera directa o hacia terceras personas, que tengan como objetivo menospreciar, humillar o discriminar a un individuo o colectivo, por razones de raza, etnia, religión, nacionalidad, discapacidad, preferencia sexual, convicciones sociales o políticas, etc.
Violencia Laboral	Verbal	- Amenazar o coaccionar a la víctima en el entorno laboral. - Insultar y/o gritar a la víctima en el entorno laboral. - Utilizar un lenguaje violento en el entorno laboral.
	Física	- Agredir a la víctima mediante palizas, patadas, bofetadas, empujones, lesiones, mordiscos, pellizcos, etc. - Golpear, arrojar objetos con violencia para conseguir intimidar o asustar a la víctima.

Así como todos aquellos comportamientos considerados como acoso que se encuentren contemplados en la legislación vigente.

CIRCUNSTANCIAS AGRAVANTES EN ILUNION NUESTRA COMPAÑÍA:

Deben constar en el Protocolo por escrito, como:

- Conducta reincidente.
- Denuncia interpuesta por varias personas que hayan sufrido acoso de forma simultánea por la misma persona.
- Que existan conductas intimidatorias, represalias y/o coacciones por parte del agresor hacia la víctima, los testigos, la Comisión y/o a la persona mediadora.
- Que la víctima sufra discapacidad.
- Que el estado psicológico o físico del denunciante esté gravemente deteriorado y con acreditación médica.
- Que el contrato de la víctima sea temporal, con duración inferior a 4 meses.

Si se demostrase que la denuncia ha sido interpuesta de mala fe, las sanciones recaerán en la persona que haya realizado la falsa denuncia, y siempre conllevará sanciones graves.

Se considerará falta **muy grave** si hay represalias contra el denunciante.

Una denuncia no probada no conllevará sanciones para el denunciante, a no ser que la misma se realice con mala intención.



5. ACTUACIONES PREVIAS POR PARTE DE LA EMPRESA

La Dirección de la empresa, para prevenir estas situaciones de posible acoso, fomentará la información y sensibilización a través de campañas informativas, comunicados internos o formativos, explicando los comportamientos que son inapropiados y la política de la empresa al respecto.

En la referida información se comunicará a los trabajadores el código de conducta que será aplicable en la empresa. Se informará igualmente de:

- La objetividad con la que serán tratadas todas las quejas y alegaciones.
- Que conductas no son permitidas ni aprobadas.
- La aplicación de confidencialidad y sigilo profesional.
- La presunción de inocencia del presunto acosador.
- Se aplicarán **procedimientos informales** de solución a través de la mediación de responsables que serán designados por la Comisión.
- Se aplicarán **procedimientos formales** de investigación del asunto y aplicación de la legislación vigente si se considerase la existencia de acoso en cualquiera de sus modalidades.
- Tanto los procedimientos formales como los informales quedarán registrados.
- Se indicará a los directores y superiores el deber de velar en sus respectivos servicios por las buenas prácticas.
- Se comunicará a todo el personal la responsabilidad de asegurar un entorno de trabajo respetuoso.
- Se comunicará a todo el personal las herramientas de las que disponen, a quién dirigirse, los procedimientos y las medidas correctoras aplicables dentro de la empresa, así como las consecuencias de índole laboral, tipificadas a tal efecto.

6. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN.

El procedimiento a seguir ante posibles situaciones de acoso será ágil y rápido, respetando la intimidad, confidencialidad y dignidad de las personas afectadas.

1.- RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA.- Por vía escrita mediante los formularios habilitados a tal efecto y que se adjuntan al presente protocolo.

La denuncia puede ser presentada y ratificada por la presunta víctima, señalando, en la medida de lo posible, los hechos y episodios concretos e identificar al responsable de los mismos, aportando el formulario habilitado para ello.

Tras la recepción de la denuncia la Comisión comunicará a los integrantes de la misma (titulares o suplentes) la recepción de la misma.

2.- INVESTIGACIÓN.- Los miembros titulares o suplentes de la Comisión llevarán a cabo una investigación mediante entrevista personal con las partes implicadas (denunciante, denunciado y posibles testigos), iniciando un procedimiento informal en el menor tiempo posible.



ACOSO LABORAL O MOBBING EN LA EMPRESA

Por seguridad para todas las partes, las entrevistas serán transcritas y ratificadas por los entrevistados.

Dichas actuaciones serán llevadas a cabo fuera del entorno laboral habitual.

Se podrá requerir la presencia de testigos presenciales en el momento de producirse los hechos denunciados.

En las entrevistas las partes implicadas aportarán todas las pruebas de las que puedan disponer en apoyo de su versión, con objeto de facilitar la investigación y el esclarecimiento de los hechos denunciados.

A las personas implicadas se les informará de:

- Las posibles repercusiones legales: laborales y penales.
- Los casos en los que existan circunstancias agravantes.
- Se hará una reinterpretación de los acontecimientos para intentar conseguir que el denunciado empatice con la víctima, facilitando la resolución del caso.

Cuando la denuncia sea intencionada para desprestigiar y/o dañar al denunciado (acoso inverso), se informará a la presunta víctima de:

- Que se trata de una infracción muy grave por transgresión de la buena fe contractual y el abuso de confianza.
- La posibilidad de adoptar medidas disciplinarias.

3.- INFORMACIÓN.- ILUNION Contact Center e ILUNION CEE Contact Center trasladarán cualquier tipo de comunicación a los trabajadores involucrados en los procedimientos de acoso abiertos, con la aprobación de los miembros de la Comisión de Acoso.

4.- MEDIDAS CAUTELARES.- La Comisión de Acoso podrá proponer medidas cautelares a la Dirección de la Empresa con la finalidad de mejorar la convivencia temporal de denunciante y denunciado, en tanto en cuanto se resuelva el expediente. Estas medidas cautelares, en caso de adopción, serán previas a la resolución de la denuncia y se comunicarán por escrito a los implicados.

La Dirección de la Empresa también podrá adoptar las medidas cautelares que estime oportunas sin necesidad de ser propuestas por la Comisión.

5.- CONCLUSIONES.- Se elaborará un informe en el que se incluirá la identidad de los trabajadores implicados, los hechos ocurridos y los episodios concretos objeto de investigación, así como las conclusiones sobre el acoso investigado.

El informe contendrá una recomendación de:

- **Archivo de la denuncia**, por entender que los hechos denunciados no pueden ser calificados como constitutivos de acoso laboral al carecer de justificación y fundamento.



ACOSO LABORAL O MOBBING EN LA EMPRESA

- **Inicio de expediente disciplinario** por parte de la Dirección de la Empresa, por entender que en los hechos denunciados hay indicios que pueden ser constitutivos de acoso.

6.- EXPEDIENTE DISCIPLINARIO.- Corresponderá a la Dirección la Empresa el ejercicio de la facultad disciplinaria conferida por la legislación laboral y el Convenio Colectivo en vigor.

Los plazos máximos para la instrucción y finalización del procedimiento disciplinario serán los siguientes:

- Casos leves: 7 días
- Casos graves: 15 días
- Casos muy graves: 20 días

7. GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO

➤ Confidencialidad

Se prohíbe divulgar información sobre el contenido de las denuncias presentadas o cualquier información obtenida durante el proceso de investigación. La Empresa pondrá en conocimiento de todas las personas intervinientes en el procedimiento la obligación de confidencialidad.

Para salvaguardar esta confidencialidad el acceso al expediente (físico o informático) estará restringido a las personas componentes de la Comisión de Acoso, sin que sea posible, en ningún caso, su entrega a personas ajenas al mismo, salvo a la Dirección de la empresa.

➤ Prohibición de represalias

Contra las personas que efectúen denuncias, comparezcan como testigos o ayuden o participen en una investigación sobre acoso laboral.

➤ Incompatibilidades

En el caso de que alguna de las personas implicadas en el presente procedimiento (denunciante o denunciado) tuviese relación de parentesco con alguno de los intervinientes o instructor de la investigación, éste quedará invalidado para intervenir en el proceso, debiendo ser sustituido por otro instructor.

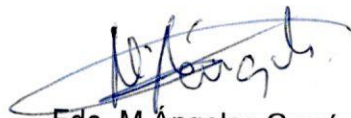
La duración de este acuerdo se prorrogará tácitamente de año en año salvo que fuera denunciado por cualquiera de las partes legitimadas para hacerlo.



ACOSO LABORAL O MOBBING EN LA EMPRESA

REPRESENTANTE PRL ILUNION CONTACT CENTER, S.A. - ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A.


Fdo. Juan Pedro Mirelis de la Fuente

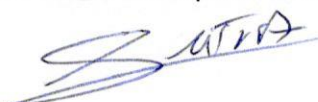

Fdo. M Ángeles García Rojas


Fdo. Vicente Flores Caminero


Fdo. Javier Robleño Arteaga


Fdo. Ángel F. Dapena Sotillo


Fdo. M Pilar Díaz Soriano


Fdo. Beatriz Tapia Miguel

REPRESENTANTE PRL PARTE EMPRESA de ILUNION CONTACT CENTER, S.A. - ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A.


Fdo. Nuria del Pozo Garzón


Fdo. M Ángeles de la Cruz Martín


Fdo. Teresa García Fernández


Fdo. Amaya Ortega Rivas


Fdo. Raul Díez Asensio


Fdo. Ana Domingo Callejón

Firmado en Madrid a fecha 6 de Febrero de 2017.