



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE EL ACOSO SEXUAL Y ACOSO POR RAZÓN DE SEXO EN EL ÁMBITO LABORAL.

AMBITO DE APLICACIÓN

El protocolo será de aplicación para todos los trabajadores de las empresas de SERTEL y CEE SERTEL, 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 tratara un protocolo para la prevención, tratamiento y eliminación del acoso sexual y del acoso por razón de sexo en SERTEL y CEE SERTEL, tratándose el acoso laboral en un anexo diferenciado que se añadirá a este protocolo.

DEFINICIÓN de ACOSO SEXUAL

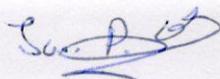
La Ley Orgánica 3/2007 en su art. 7 define el acoso sexual "**cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo**".

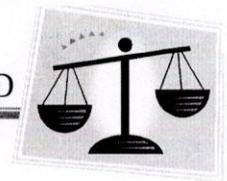
DEFINICIÓN de ACOSO POR RAZÓN DE SEXO

La Ley Orgánica 3/2007 en su art. 7 define el 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**".

OTRAS DEFINICIONES

- AGRESIÓN SEXUAL.- Atentar contra la libertad sexual empleando violencia o intimidación contra la víctima.
- ABUSO SEXUAL.- Atentar contra la libertad sexual sin emplear violencia o intimidación contra la víctima (tocamientos).





TIPOS DE ACOSO SEXUAL Y POR RAZÓN DE SEXO

- **Descendente.- De un superior hacia un subordinado.**
- **Ascendente.- De un subordinado a un superior.**
- **Horizontal.- Entre compañeros.**
- **Por terceros (clientes, proveedores, contratas)etc.**

ACCIONES O COMPORTAMIENTOS CONSIDERADOS COMO ACOSO SEXUAL O ACOSO POR RAZÓN DE SEXO (clasificadas por gravedades en el marco de la Empresa).

- TIPIFICACIÓN DE LAS FALTAS.

LEVE	ACOSO SEXUAL	VERBAL	<ul style="list-style-type: none"> • Decir piropos • Bromear sobre el único hombre/mujer del centro de trabajo • Difundir rumores de la vida sexual • Hablar sobre habilidades/capacidades sexuales • Hacer chistes y bromas sexuales ofensivas • Hacer comentarios groseros sobre cuerpo o apariencia física. • Hacer comentarios sexuales. • Pedir citas • Comentarios, bromas sobre la única mujer u hombre. • Observaciones, bromas o insinuaciones explícitas de carácter sexual. • Insinuaciones sexuales, silbidos, sonidos y gestos insinuantes • Pedir reiteradamente citas, propuestas sexuales, preguntas sobre la vida sexual. • Bromear sobre el único hombre o mujer en el centro de trabajo.
		No verbal	<ul style="list-style-type: none"> • Mirar de forma lasciva el cuerpo.
		Físico	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar acercamientos no consentidos.
	ACOSO POR RAZÓN DE SEXO	VERBAL	<ul style="list-style-type: none"> • Asignar tareas sin sentido e imposibles de lograr (plazos irracionales) • Asignarle responsabilidades inferiores a su capacidad o categoría profesional. • Ignorar comentarios o acciones (excluir del grupo) • Utilizar humor sexista • Ridiculizar, aminorar capacidades, habilidades por razón de sexo. • Ridiculizar a personas que asumen tareas hechos hasta ese momento por el otro sexo (enfermeros, soldadoras)
		No verbal	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar gestos insinuantes
		Físico	<ul style="list-style-type: none"> • Provocar acercamientos.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

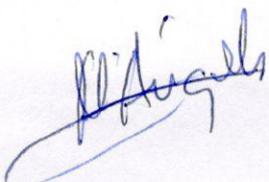
[Handwritten signature]

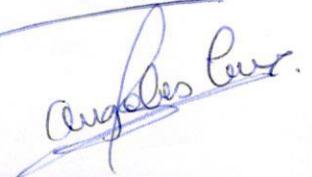
[Handwritten signature]
2 *[Handwritten signature]*

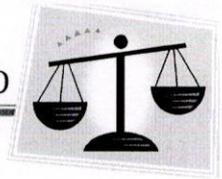


GRAVE	ACOSO SEXUAL	VERBAL	<ul style="list-style-type: none"> • Preguntar o explicar fantasías, preferencias sexuales, etc. • Preguntar sobre la vida sexual. • Presionar post ruptura • Chistes peyorativos, manifestaciones o comentarios relativos a etnia, religión, sexo, orientación sexual, discapacidad con objeto de ridiculizar o burlarse.
		No verbal	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar gestos obscenos. • Llamadas telefónicas, cartas o mensajes de correo electrónico de contenido sexual ofensivo. • Envío o entrega de regalos no deseados cuando de ello se desprenda el ánimo de intimidar o incluso obtener a cambio algún tipo de retribución, sea personal o profesional.
		Físico	<ul style="list-style-type: none"> • Arrinconar, buscar deliberadamente quedarse a solas de forma innecesaria. • Provocar contacto físico accidental de las partes sexuales del cuerpo.
	ACOSO POR RAZÓN DE SEXO	VERBAL	<ul style="list-style-type: none"> • Denegar arbitrariamente permisos a los cuales tiene derecho.
		No verbal	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar conductas discriminatorias por cuestión de sexo.
		Físico	<ul style="list-style-type: none"> • Arrinconar, buscar quedarse a solas de forma innecesaria. • Realizar un acercamiento físico excesivo.







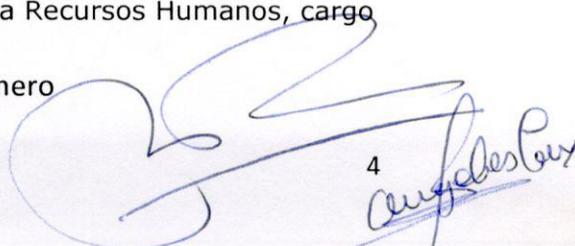
MUY GRAVE	ACOSO SEXUAL	VERBAL	<ul style="list-style-type: none"> • Demandar favores sexuales • Realizar insinuaciones directas • Realizar insinuaciones sexuales. • Aceptación o el rechazo de insinuaciones sexuales como base para decisiones laborales. • Comentario o gestos repetitivos de carácter sexual acerca del cuerpo, apariencia, estilo de vida u orientación sexual. • Invitaciones persistentes para participar en actividades sociales pese a que la persona haya dejado claro que resultan inoportunas.
		No verbal	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar cartas, notas o mensajes de correo electrónico de contenido sexual de carácter ofensivo.
		Físico	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar contacto físico deliberado y no solicitado (pellizcar, tocar, masajes no deseados). • Contacto físico deliberado y no solicitado.
	ACOSO POR RAZÓN DE SEXO	VERBAL	<ul style="list-style-type: none"> • Despreciar el trabajo realizado por personas de un sexo determinado • Utilizar formas de dirigirse denigrantes. • Solicitud de favores sexuales a sabiendas de que no son deseados. • Solicitud de favores sexuales, expectativas o promociones a cambio de contrapartidas sexuales. • Chistes de contenido sexual sobre la persona, piropos, comentarios sexuales sobre los trabajadores que tengan como objeto afectar o deteriorar la reputación del trabajador
		No verbal	<ul style="list-style-type: none"> • Sabotear su trabajo o impedir –deliberadamente- el acceso a los medios adecuados para realizarlo (información, documentos, equipamiento).
		Físico	<ul style="list-style-type: none"> • Llegar a la fuerza física para mostrar la superioridad de un sexo sobre otro.

CIRCUNSTANCIAS AGRAVANTES:

Deben de constar en el Protocolo por escrito, como:

- Conducta reincidente.
- Denuncia interpuesta por varias personas que hayan sufrido acoso de forma simultánea.
- Que existan conductas intimidatorias o represalias o coacciones por parte de la persona agresora hacia la víctima, testigos, Comisión o persona mediadora.
- Que la víctima sufra discapacidad.
- Que el estado psicológico o físico de la persona denunciante esté gravemente deteriorado y con acreditación médica.
- Que el contrato de la víctima sea temporal.
- Que el acoso se produzca durante un proceso de selección o promoción para un puesto.
- Que sea realizado por alguna persona destinada a Recursos Humanos, cargo superior directo o persona integrante de la RLT.
- Que la víctima sufra o haya sufrido violencia de género







Si se demuestra que la denuncia es por mala fe, las sanciones serán para la persona que haya realizado la falsa denuncia, conllevará sanciones graves

Se considerará falta muy grave si hay represalias.

Una denuncia no probada no conlleva sanciones a menos que sea realizada con mala intención

ACTUACIONES PREVIAS Y CONSIDERACIONES ANTE COMPORTAMIENTOS SUCEPTIBLES DE CONSIDERARLOS COMO ACOSO SEXUAL O ACOSO POR RAZÓN DE SEXO.

Antes de iniciar un procedimiento de Acoso sexual o Acoso por razón de sexo, la presunta víctima ha de tener en cuenta que:

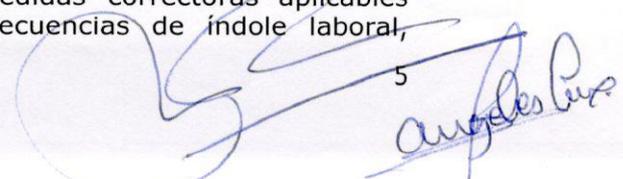
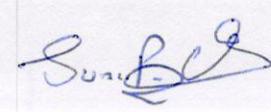
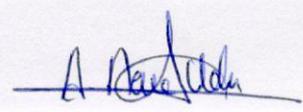
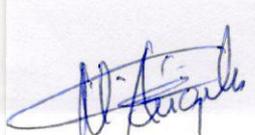
- Que dichos comportamientos son indeseados por parte de la persona objeto del mismo, indicándose al presunto autor de los mismos. Corresponde a cada individuo determinar que le resulta inaceptable y ofensivo.
- Indicación clara por parte de la presunta/o víctima al presunta/o acosador que la considera ofensiva.

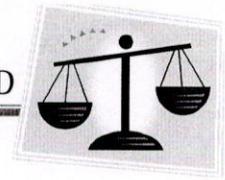
ACTUACIONES PREVIAS POR PARTE DEL COMITÉ SEGURIDAD Y SALUD

EL COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD (Empresa y Delegados de PRL) para prevenir estas situaciones 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 dicha información se comunicará a sus trabajadores el código de conducta que va a aplicar:

- 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 los responsables encargados de la misma y designados por la Comisión.
- Se aplicarán **procedimientos formales** de investigación del asunto y aplicación de legislación vigente, si se considera la existencia del comportamiento.
- Tanto los procedimientos formales como los informales quedarán registrados.
- Se expresará de forma directa a 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 en el Convenio de Contact Center en caso de incumplimiento de estas buenas prácticas, contempladas en el Protocolo.

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.

Dicha denuncia ha de ser presentada o 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 formulario habilitado para ello.

2. INVESTIGACIÓN.- Iniciar a cabo una investigación con entrevista personal a las partes implicadas (denunciante y denunciado), iniciando un procedimiento informal en el menor tiempo posible.

Dichas actuaciones serán llevadas a cabo fuera de su entorno laboral habitual.

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

En dichas entrevistas se aportarán todas las pruebas de las que se puedan disponer en apoyo de la versión, con objeto de facilitar la actuación de la investigación y el esclarecimiento de los hechos.

Se les informará a los implicados:

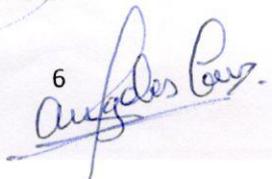
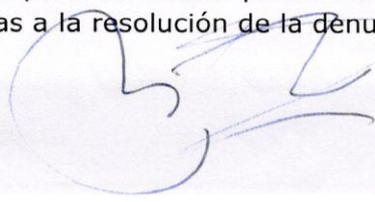
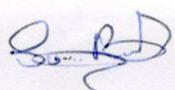
- Las posibles repercusiones legales, laborales y penales.
- Se les hará una reinterpretación de los acontecimientos para intentar conseguir que empatice con la víctima, facilitando la resolución del caso.
- Se les informará de los casos en que sea un agravante.

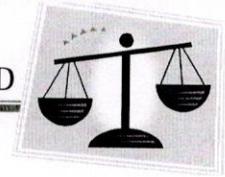
Igualmente cuando la denuncia sea intencionada para desprestigiar y/o dañar al denunciado (acoso inverso), se le informará a la presunta víctima de:

- Se trata de una infracción muy grave la transgresión de la buena fe contractual y el abuso de confianza.
- De la posibilidad de adoptar medidas disciplinarias.

MEDIDAS CAUTELARES

La comisión podrá proponer medidas cautelares a la dirección de la empresa con la finalidad de mejorar la convivencia temporal de ambas partes hasta la resolución del expediente. Estas serán previas a la resolución de la denuncia.





Independientemente, la dirección de la empresa también podrá adoptar las medidas cautelares que estime oportunas sin que la comisión se las proponga.

3. **CONCLUSIONES.**- Elaborar un informe en el que se contemplen los implicados, los hechos y episodios concretos objeto de la investigación y las conclusiones sobre el acoso investigado que trasladará a la Empresa.

Dicho informe contendrá una recomendación de:

- **Archivo de la denuncia**, por entender que los hechos denunciados no pueden ser calificados como constitutivos de acoso sexual ó por razón de sexo y carecen de justificación y fundamento.
 - Inicio de procedimiento por parte de la Dirección de la Empresa, por entender que en los hechos denunciados hay indicios que pueden ser calificados como constitutivos de acoso.
4. **EXPEDIENTE DISCIPLINARIO.**- Corresponderá a la Dirección de Sertel y CEE SERTEL el ejercicio de la facultad disciplinaria conferida por ley y en el convenio colectivo de CONTACT CENTER.
5. **PLAZO :**
- Casos leves: 7 días.
 - Casos graves: 15 días
 - Casos muy graves: 20 días.

Para la elaboración del informe por la Comisión y su traslado a la Dirección de Recursos Humanos de la Empresa, serán 5 días hábiles más, desde la conclusión de la investigación.

GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO

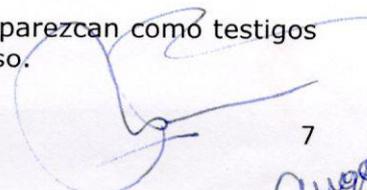
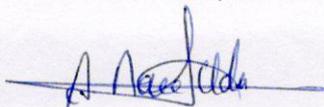
➤ Confidencialidad

Se prohíbe divulgar información sobre el contenido de las denuncias presentadas o en el proceso de investigación. La Comisión pondrá de forma expresa en conocimiento de todas las personas intervinientes la obligación de confidencialidad.

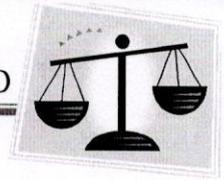
Para salvaguardar esta confidencialidad el acceso al expediente (físico o informático) estará restringido a las personas componentes de *esta Comisión*, sin que sea posible, en ningún caso, a persona ajena al mismo.

➤ Prohibición de represalias

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



7

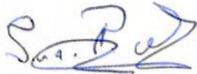
➤ Incompatibilidades

En el caso de que cualquiera de las personas implicadas en el procedimiento (denunciante o denunciado) tuviese relación de parentesco por afinidad o consanguinidad o adopción hasta el segundo grado con alguno de los intervinientes o instructores de la investigación, éste quedará invalidado para intervenir en el proceso sustituyéndolo por otro instructor.

Madrid a 17 de Diciembre de 2013

COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD

Representantes PRL. PARTE SOCIAL



Fdo. Juan Pedro Mirelis de la Fuente



Fdo. María Ángeles García Rojas

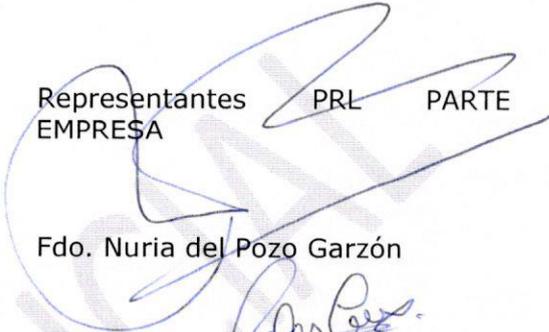


Fdo. Amparo Mena Hernández

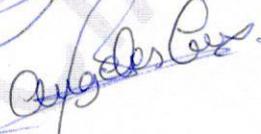


Fdo. Beatriz Tapia Miguel

Representantes PRL PARTE
EMPRESA



Fdo. Nuria del Pozo Garzón



Fdo. M^a Angeles de la Cruz Martín.