



ILUNION

Contact Center BPO

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE EL ACOSO SEXUAL Y POR RAZON DE SEXO EN EL ÁMBITO LABORAL Y ACOSO LABORAL O MOBBING

ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A

S.G. ESTATAL CCOO
ILUNION CONTACT CENTER
E ILUNION CEE CONTACT CENTER



INDICE

1. NORMATIVA	2
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	5
3. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS	5
4. OBJETO DEL PROTOCOLO	6
5. COMPOSICIÓN COMISIÓN DE ACOSO	6
6. FUNCIONES DE LA COMISIÓN DE ACOSO Y LA COMISIÓN INSTRUCTURA.....	9
7. RECURSOS DE LA COMISIÓN.....	10
8. TOMA DE DECISIONES DE LA COMISIÓN.....	11
9. DEFINICIONES DE ACOSO	11
10. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN	22
11. GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO	26
12. PROCEDIMIENTO EN CASO DE SENTIRNOS VICTIMAS DE VIOLENCIA DE ACOSO O DETERCTAR UNA SITUACIÓN DE ACOSO	26
13. ANEXOS ADJUNTOS AL PRESENTE PROTOCOLO.....	27



SG. ESTATAL CCOO
ILUNION CONTACT CENTER
E ILUNION CEE CONTACT CENTER






CGT



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE EL ACOSO SEXUAL Y POR RAZON DE SEXO EN EL ÁMBITO LABORAL Y ACOSO LABORAL O MOBBING

1. NORMATIVA

En el estudio del acoso laboral, sexual y/o por razón de sexo debe tomarse en consideración la normativa internacional, la europea y la estatal.

A nivel internacional, es de obligada referencia el Convenio número 111 de la OIT sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958; así como el Convenio número 190 sobre la violencia y el acoso, 2019, todavía pendiente de ratificación por España; la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) y sus recomendaciones generales N^o 19 y N^o35, y la Plataforma de Acción de Beijing.

Desde el ámbito de la Unión Europea, y en lo que tiene que ver con el marco normativo en materia de acoso e igualdad de trato y prohibición de discriminación de género, además de la aplicación genérica de las Directivas expresamente referentes en igualdad de trato y no discriminación de género, cabe detenerse en este caso en particular en la Directiva 2002/73/CE, refundida posteriormente, en la Directiva 2006/54/CE, relativas ambas a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en asuntos de empleo y ocupación, que establecen que tanto el acoso sexual como el acoso por razón de sexo constituyen manifestaciones discriminatorias a las que se debe hacer frente en el ámbito de la empresa. También, la Directiva 2004/113/CE por la que se aplica el principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres al acceso a bienes y servicios y su suministro. Así mismo, cabe señalar el Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica (Convenio de Estambul), 2011.

A nivel estatal, además de las leyes que suponen la transposición en el ordenamiento interno de las mencionadas directivas, las cuales son, la Ley 51/ 2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (actual Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social) y la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social, ambas con incidencia real en el concepto de acoso al modificar el artículo 54 del Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores –en adelante, E.T.- para referenciarlo expresamente como causa expresa de despido disciplinario, debe considerarse la Constitución Española –C.E.- , el propio E.T., la Ley 31/1995, de Prevención de riesgos Laborales -en adelante, LPRL-, así como la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres –en adelante, LOI-; la Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social –en

S.G. ESTATAL C.C.OO
ILUNION CONTACT CENTER
E ILUNION CEE CONTACT CENTER

Atx



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
CCT

[Handwritten signature]
Hamb
CCOO

[Handwritten signature]

adelante, LRJS- y el Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social –en adelante, LISOS-. Todo ello sin perjuicio, además, de lo que se pueda establecer en los convenios colectivos y en los planes de igualdad que resulten de aplicación y de su posible compatibilidad con lo previsto en la Ley 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal –CP-.

Además de suponer la vulneración de derechos esenciales reconocidos en la C.E. como la dignidad profesional y personal (artículo 10 C.E.) y la garantía de igualdad y prohibición de discriminación -acoso sexual y/o por razón de sexo- (artículo 14 C.E.), son muchos otros los bienes jurídicos que pueden verse afectados en cada una de sus manifestaciones: la vida y la integridad física y moral (artículo 15 C.E.), la intimidad, honor y propia imagen (artículo 18 C.E.), etc.

En el marco de la legislación ordinaria, cabe mencionar el derecho a la dignidad, a la intimidad, a la ocupación efectiva, a la no discriminación e integridad física y moral en los términos del artículo 4.2. E.T., referido a derechos laborales; los deberes de las personas trabajadoras en el marco de la relación de trabajo del artículo 5 E.T.; el derecho a la no discriminación en las relaciones laborales del artículo 17 E.T., la inviolabilidad de la persona trabajadora en los términos del artículo 18 E.T., la extinción voluntaria e indemnizada del contrato del artículo 50 E.T. –en ocasiones única tutela de la víctima- y el artículo 54 E.T., referente al despido disciplinario.

Deben considerarse, asimismo, el artículo 14 LPRL y la obligación de garantizar la seguridad y salud en el trabajo; la definición de acoso por razón de sexo y acoso sexual en el artículo 7 LOI, la necesidad de abordar la tutela de ese acoso en los planes de igualdad –artículo 46 LOI- y la obligación empresarial de articular un procedimiento o protocolo negociado con la representación de las personas trabajadoras a fin de prevenir, erradicar y evitar el acoso en la empresa -artículo 48 LOI-. Esta obligación ha sido desarrollada recientemente por el Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, cuyo artículo 2.1 establece que todas las empresas comprendidas en el artículo 1.2 del Estatuto de los Trabajadores, con independencia del número de personas trabajadoras en plantilla, “deben promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo y arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo”.

La interrelación entre LOI y LPRL queda patente en el Criterio Técnico 69/2009 de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, con el que se da por superado el Criterio Técnico 34/2003 y se refuerza la consideración del acoso como conducta a sancionar más allá del tipo referido en el artículo 8.13 y el 8.13.bis LISOS –acoso sexual y acoso por razón de sexo, respectivamente-, así como en el más reciente Criterio Técnico 104/2021 sobre actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en Riesgos Psicosociales.

En el ámbito de la jurisdicción social, el artículo 96 LRJS, relativo a la prueba de indicios y el artículo 180.4 LRJS referente a las medidas cautelares resultan fundamentales para la tutela del

Atch

[Handwritten scribbles]

[Handwritten signature]
S.G. ESTATAL CCOO
ILUNION CONTACT CENTER
E ILUNION . CCE CONTACT CENTER
[Handwritten signature]
CGT

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
CCOO

acoso, y el artículo 183 LRJS en lo que afecta especialmente a las indemnizaciones por daños y perjuicios.

Lo anterior sin perjuicio de la posible incidencia del derecho penal y en concreto del concepto de acoso del artículo 172 ter CP y muy especialmente de la tipificación de acoso sexual del artículo 184 CP.

Por último, cabe citar el Pacto de Estado contra la Violencia de Género que permite avanzar en el cumplimiento del Convenio de Estambul con el fin de lograr la erradicación de la violencia de género en todas sus formas.

LEY ORGÁNICA 3/2007, DE 22 DE MARZO, PARA LA IGUALDAD EFECTIVA DE MUJERES Y HOMBRES.

- Las Administraciones públicas, a través de sus Servicios de Salud y de los órganos competentes en cada caso, desarrollarán, de acuerdo con el principio de igualdad de oportunidades, las siguientes actuaciones:
 - La adopción sistemática, dentro de las acciones de educación sanitaria, de iniciativas destinadas a favorecer la promoción específica de la salud de las mujeres, así como a prevenir su discriminación. Art. 27.3.a
- La Ley 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, expone en su disposición duodécima las siguientes modificaciones relativas a la Ley P.R.L. 31/1995 (párrafo primero del apartado 2 y el apartado 4 del Art. 26):

“Cuando la adaptación de las condiciones o del tiempo de trabajo no resultase posible o, a pesar de tal adaptación, las condiciones de un puesto de trabajo pudieran influir negativamente en la salud de la trabajadora embarazada o del feto... esta deberá desempeñar un puesto de trabajo o función diferente y compatible con su estado. El empresario deberá determinar, previa consulta con los representantes de los trabajadores, la relación de puestos de trabajo exentos de riesgo a estos efectos”

Lo dispuesto en el párrafo anterior, también será de aplicación durante el periodo de lactancia natural, si las condiciones de trabajo pudieran influir negativamente en la salud de la mujer o del hijo...Podrá así mismo, declararse el pase de la trabajadora afectada a la situación de suspensión del contrato por riesgo durante la lactancia natural de hijos menores de nueve meses contemplada en el artículo 45.1 del Estatuto de los trabajadores, si se dan las circunstancias prevista en el número tres de este artículo. Disposición adicional duodécima (Modificación del párrafo primero del apartado 4).

- Las Empresas deberán promover condiciones de trabajo que eviten el acoso por razón de sexo y arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo. Con esta finalidad se podrán establecer medidas que deberán negociarse con los representantes de los trabajadores/as, tales como la elaboración y difusión de códigos

de buenas prácticas, la realización de campañas informativas o acciones de formación.
Art. 48.1

ESTATUTO DE LOS/LAS TRABAJADORES/RAS


- El/la trabajador/a, en la prestación de sus servicios, tendrá derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo. Art.19.1
- En la relación de trabajo, los/las trabajadores/as tienen derecho: al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, y frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo. Art. 4.2.e
- Se considerarán incumplimientos contractuales: El acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual y el acoso sexual o por razón de género al empresario o a las personas que trabajan en la empresa. Art. 54.2.g

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El protocolo será de aplicación para toda la plantilla de la empresa y centros de 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.

3. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

Las personas trabajadoras serán tratadas con dignidad, y en virtud de este derecho las empresas se comprometen a crear y mantener con todos los medios a su alcance, un entorno de trabajo donde se respete la dignidad de las personas, y un medio laboral saludable, física y psíquicamente, en el que no se permita la discriminación de ningún tipo para alcanzar el objetivo de un entorno laboral libre de acoso.


S.G. ESTATAL CCOO
ILUNION CONTACT CENTER
E ILUNION CEE CONTACT CENTER










CGT


CCOO

4. OBJETO DEL PROTOCOLO

El presente protocolo tendrá como finalidad la creación de una Comisión de Acoso que vele y garantice a través del mantenimiento de todas las medidas que estén al alcance en el ámbito de la organización la igualdad de trato entre toda la plantilla y evitar cualquier tipo de acoso dentro de la empresa: acoso sexual, el acoso por razón de sexo y el acoso laboral. Construyendo una evitación de los comportamientos o conductas tendentes a crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo para las personas.

5. COMPOSICIÓN COMISIÓN DE ACOSO

Acorde a la medida 26 del Plan de Igualdad firmado el 5 de junio de 2020 que recoge en su literalidad:

“La empresa promoverá el Actual Protocolo de Actuación en situaciones de Acoso para que se aplique y sea ratificado en todas las zonas, y lo revisará para que recogía todos los aspectos relacionados con situaciones de acoso de cualquier tipo (sexual, laboral...), incluyendo desde la prevención y determinación de posibles casos, pasando por la denuncia y el proceso de ejecución del protocolo, hasta el cierre del caso y la determinación de la resolución y la recomendación de medida por parte de la comisión de actuación ante situaciones de acoso”.


La Comisión de Acoso estará compuesta: tanto por integrantes de la parte social, integrantes de la parte empresarial y una persona externa ajena. Está composición será:

- Parte social:
 - Una persona por cada sección sindical firmante del Plan de Igualdad.
- Parte empresarial:
 - Un máximo de dos integrantes de la parte empresarial.
- Parte asesora:
 - Externo/a: una persona externa que corresponderá a las Unidades de Apoyo de la organización.

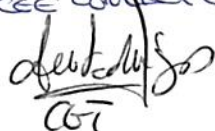
Cada sección sindical determinará el/la integrantes de su sección sindical que formará parte del procedimiento. Los/las integrantes, a potestad de cada sección sindical, podrán estar



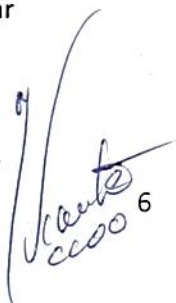
grupo social
ONCE



S.G. ESTATAL CC00
ILUNION CONTACT CENTER
E ILUNION CEE CONTACT CENTER



67



6

configurados/as por la sección sindical del centro de trabajo donde se inicie la denuncia o de cualquier centro de trabajo, asegurando la participación y asistencia de dichos/as integrantes de forma telemática. Intentando fomentar cada sección sindical la configuración por integrantes de un centro de trabajo diferente al que se inicie la denuncia.

Una vez configurada la Comisión de Acoso, la misma designará dos personas de dicha Comisión de Acoso encargadas de conformar la Comisión Instructora. Los/as instructores/as serán 2 personas, que siempre serán integrantes de los designados a la comisión de acoso, una por la parte social (consensuada entre ellos/as) y otra por la parte empresarial.

COMISION DE ACOSO:

- 1 integrante de cada sección sindical
- Max. 2 integrantes parte empresarial
- 1 integrante externo/a: unidades de apoyo

COMISION INSTRUCTORA:

- 2 integrantes de la Comisión de Acoso
- 1 Integrante externo/a

➤ **INCOMPATIBILIDADES Y EXCESIONES EN LA CONFIGURACION DE LA COMISIÓN DE ACOSO**

Los/Las integrantes de la Comisión de Acoso deberán velar por la imparcialidad y correcto funcionamiento en el procedimiento, motivo por el cual en caso de que la denuncia se inicie por trabajadores/as que tenga relación con algún/a integrante de la Comisión de Acoso dicho/a integrante deberá ser sustituido/a por otro/a que asegure la imparcialidad del procedimiento, del mismo modo se podrá sustituir el/la integrantes de la sección sindical perteneciente a la Comisión de Acoso cuando se valore la necesidad de participación de un/a integrante con conocimientos específicos dado la conflictividad o peculiares de la denuncia.

En caso de que se valore que la persona integrante de la Comisión de Acoso debe ser sustituida, se deberá motivar su parcialidad con el/la denunciante o denunciado/a, así como su la necesidad de participación de un/una participante con conocimientos específicos.

- **En el caso de que la imparcialidad no pueda asegurarse por los/las integrantes de la Comisión de Acoso de las secciones sindicales o se valore la participación de otro/a integrante de la sección sindical con conocimientos específicos:**

S.G. ESTADAL COOP
ILUNION CONTACT CENTER
E ILUNION CGE CONTACT CENTER

➤ **CARACTERÍSTICAS INTEGRANTES:**

No podrán ser integrantes, las personas físicas condenadas por sentencia judicial en casos de acoso o discriminación. Tampoco podrán ser integrantes, los/las empleados/as sancionados/as o expedientados/as por estos mismos motivos, en el ámbito de la Empresa.

6. FUNCIONES DE LA COMISIÓN DE ACOSO Y LA COMISIÓN INSTRUCTORA

La Comisión de Acoso deberá estudiar las pruebas, informes y testimonios que la Comisión Instructora recopile, emitiendo un informe con su dictamen y recomendaciones a la empresa. Correspondiendo a la Empresa tomar las medidas convenientes acorde a dicho dictamen aportado por la Comisión de Acoso.

➤ **Con carácter general, serán funciones de esta Comisión de Acoso:**

1. Garantizar la confidencialidad de los hechos.
2. Realizar el seguimiento e investigación de la reclamación de acoso de forma objetiva y neutra.
3. Velar para la puesta en marcha de medidas preventivas, el inicio de la investigación y su resolución en los plazos acordados en este protocolo, atendiendo a la gravedad de los hechos y en consonancia con el tiempo requerido para llevar a cabo la investigación y recogida del testimonio de todas las personas implicadas.
4. Atender a toda la información recogida por el/a Instructor/a durante la investigación estableciendo los plazos de reunión y toma de decisiones para su resolución.
5. Divulgar este protocolo mediante los medios necesarios, y herramientas que habilite a la empresa a tal efecto.
6. Colaborar e incentivar la realización de las políticas de igualdad y contra el acoso, realizando políticas preventivas, adecuadas y eficaces.
7. Recepcionar todas las denuncias cursadas por acoso.
8. Investigar y cumplimentar toda la documentación habilitada en los procedimientos a tal efecto.
9. Deliberar, aprobar y aplicar nuevas iniciativas líneas de actuación y propuestas de ejecución resultado de la identificación de situaciones detectadas y como adaptación de acciones en funciones de las contingencias no previstas, formulando recomendaciones.
10. Elaboración de informes sobre el supuesto acoso investigado, incluyendo indicios, actuaciones practicadas, agravantes y atenuantes, conclusiones y recomendaciones propuestas, en el cual figure la recomendación personas de cada uno/a de los/las integrantes que componen la Comisión.

Atte

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
S.G. ESTATAL CCOO
ILUNION CONTACT CENTER
E ILUNION CEE CONTACT CENTER.

[Handwritten signature]
CGT

[Handwritten signature]
Vicente CCOO

11. Supervisión, mediante seguimiento posterior de las medidas llevadas a cabo y resultantes de las mismas.
12. Instar a la dirección de la empresa a que lleve a efecto las medidas cautelares propuestas por la comisión previstas para ello.
13. Velar por las garantías comprendidas en este protocolo.
14. Cualesquiera otras que se pudieran derivar de la naturaleza de sus funciones y de lo contemplado en el presente protocolo.

Por su parte la Comisión Instructora deberá Recoger la información inicial y participar en las entrevistas, elaborando un informe para la comisión de acoso, que deberá contener como mínimo:

- Nombre de la persona trabajadora
- Centro de trabajo
- Descripción de la situación
- Personas implicadas
- Relación jerárquica o funcional (si procede)
- Riesgos para la salud (si procede)
- Propuesta de medidas preventivas urgentes (si procede)
- Deberá añadir a este informe la reclamación original de la persona trabajadora firmada.

Así, será la responsable de la puesta en marcha del proceso de investigación acordado en el seno de la Comisión, procediendo a:

- Convocar una entrevista con la persona trabajadora que interpone la reclamación a fin de recoger su testimonio.
- Informar del inicio del proceso de investigación a la persona trabajadora, a la cual se le atribuyen comportamientos de acoso, convocándole a una entrevista a fin de ponerle al corriente de los hechos y recoger su testimonio.
- Recabar otros testimonios a través de las personas trabajadoras, referidas como testigos por las partes implicadas, así como cualquier otra información que pueda resultar de interés para la investigación.
- Recoger siempre por escrito y firmados los testimonios de todas las partes implicadas.
- Entregar su informe, así como las entrevistas firmadas a la comisión de acoso, para que estos puedas evaluar y emitir un dictamen sobre la denuncia, para remitirlo a la empresa y que esta pueda tomar las acciones pertinentes.

7. RECURSOS DE LA COMISIÓN

Para asegurar y garantizar la participación de todos/as los/las integrantes de la parte social, el tiempo destinado a las reuniones individuales con las partes del procedimiento, y de la Comisión de Acoso en las que la organización esté presente, será considerado tiempo efectivo de trabajo.

Así, se garantizará los medios y herramientas electrónicas necesarios para que todos/as los/las integrantes de la parte social puedan participar de forma adecuada en el procedimiento.

8. TOMA DE DECISIONES DE LA COMISIÓN

Para la toma de decisiones cada representante se fomentará en todo momento el consenso entre los/las integrantes. No obstante, en caso de no poder asegurar dicho consenso y posibles discrepancias entre las partes se votará en función de su representatividad, en la parte social según la representación otorgada por los resultados electorales actualizados, y los acuerdos requerirán en cualquier caso el voto favorable de la mayoría de cada una de las dos representaciones (empresa y RLT)

Si ocurriese un empate en la votación, la instrucción se cerrará sin acuerdo, cerrándose el expediente y emitiéndose un informe en el que constará la postura de cada una de las partes.

9. DEFINICIONES DE ACOSO

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 una persona superior hacia una persona subordinada.
- **Ascendente:** De una persona subordinada a una persona de rango superior.
- **Horizontal:** Entre compañeros/as.
- **Por terceras personas** (clientes, proveedores/as, contratistas) etc.

At

[Handwritten signatures and stamps]
S.C. ESTABLE CCOO
ILUNION CONTACT CENTER
E ILUNION CCE CONTACT CENTER

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

LEVE	ACOSO SEXUAL	VERBAL	<ul style="list-style-type: none"> • Decir piropos • 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. • 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. • Bromear o difamar sobre el colectivo LGTBI
		NO VERBAL	<ul style="list-style-type: none"> • Mirar de forma lasciva el cuerpo
		FISICO	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar acercamientos no consentidos
		VERBAL	<ul style="list-style-type: none"> • Asignar tareas sin sentido e imposibles de lograr (plazos irracionales)

[Handwritten signature]



S.G. ESTADAL CCOO
 ILUNION CONTACT CENTER
 E ILUNION CEE CONTACT CENTER

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
 CGT

[Handwritten signature]
 CCOO

	ACOSO POR RAZÓN DE SEXO		<ul style="list-style-type: none"> • 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, soladoras) • Ridiculizar o menospreciar a personas disidentes de cuerpo, género e identidad sexual.
		NO VERBAL	Utilizar gestos insinuantes
		FISICO	Provocar acercamientos.

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.

Ab

S.G. ESTATAL CCOO
 ILUNION CONTACT CENTER
 E ILUNION CEE CONTACT CENTER.

Bas

Abelardo
 COT

Monte
 CCOO 13

	ACOSO POR RAZÓN DE SEXO	FISICO	<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.
		VERBAL	<ul style="list-style-type: none"> • Denegar arbitrariamente permisos a los cuales tiene derecho.
		NO VERBAL	Ejecutar conductas discriminatorias por cuestión de sexo.
		FISICO	<ul style="list-style-type: none"> • Arrinconar, buscar quedarse a solas de forma innecesaria. • Realizar un acercamiento físico excesivo no solicitado.

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, diversidad sexual u orientación sexual. • Invitaciones persistentes para participar en actividades sociales pese a que la negativa continuada.
		NO VERBAL	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar cartas, notas, mensajes de correo electrónico o mensajes instantáneos de contenido sexual de carácter ofensivo.
		FISICO	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar contacto físico deliberado y no solicitado (pellizcar, tocar, masajes no deseados).

AAH

[Handwritten signature]

SG. ESTABLE C.000
ILUNION CONTACT CENTER
E ILUNION CEE CONTACT CENTER.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
CGT

[Handwritten signature]
14

			<ul style="list-style-type: none"> • 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.
		NO VERBAL	Sabotear su trabajo o impedir —deliberadamente- el acceso a los medios adecuados para realizarlo (información, documentos, equipamiento).
		FISICO	Llegar a la fuerza física para mostrar la superioridad de un sexo sobre otro.

Así como todos aquellos comportamientos considerados como acoso laboral y por razón de sexo que se encuentren contemplados en la legislación vigente.

ACOSO LABORAL:

Es el hostigamiento psicológico u hostil en el marco de cualquier actividad laboral o funcional, entre compañeros/as o personas de rango superior e inferior jerárquicas, a causa del cual el/la afectado/a 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:

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

*S.G. ESTATAL CCOO
ILUNION CONTACT CENTER
E ILUNION CEE CONTACT CENTER*

[Handwritten signature]

*[Handwritten signature]
CGT*

[Handwritten signature]

*[Handwritten signature]
CCOO*

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”.

TIPOS DE ACOSO LABORAL O MOOBING

- Descendente: De una persona superior hacia una persona subordinada.
- Ascendente: De una persona subordinada a una persona de rango superior.
- Horizontal: Entre compañeros/as.

Por terceras personas (clientes/as, proveedores/as, contratas, visitas). En el caso de que esta situación se produzca por terceras personas, el trabajador deberá comunicar esta situación a la Dirección de la compañía.

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

Acoso Moral o Mobing	Ataques Medidas Organizacionales	con	<p>Abuso de autoridad.</p> <p>No asignar ningún tipo de tareas a una persona.</p> <p>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.</p> <p>Sobrecargar selectivamente a la víctima con mucho trabajo.</p> <p>Modificar, castigar o impedir sin decir nada a la persona trabajadora cualquier toma de decisión en el marco de las atribuciones o responsabilidades de su puesto de trabajo.</p> <p>Bloquear u obstaculizar el ascenso, promoción o desarrollo de la carrera profesional, limitando, retrasando o entorpeciendo su acceso a promociones, cursos etc.</p>
----------------------	--	-----	--

Handwritten signature






S.G. ESTATAL CCOO
ILUNION CONTACT CENTER
E ILUNION CEE CONTACT CENTER

Handwritten signature

Handwritten signature
CGT

Handwritten signature
16

	<p>Ataques al Desempeño de las Funciones Laborales</p>	<p>Monitorizar o controlar malintencionadamente su trabajo con vistas a atacarle o a encontrarle faltas o formas de acusarle de algo.</p> <p>Criticar continuamente su trabajo, sus ideas, sus propuestas, sus soluciones, o cualquier actividad o función desempeñada.</p> <p>Retener información crucial para su trabajo o manipularla para inducirle a error en su desempeño laboral, y acusarle después de negligencia o faltas profesionales.</p> <p>Abuso de autoridad</p> <p>Juzgar el desempeño del trabajo de una persona de manera ofensiva ocultando sus esfuerzos y habilidades.</p> <p>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").</p> <p>Bloquear administrativamente a la persona, no dándole traslado, extraviando, retrasando, alterando o manipulando documentos o resoluciones que le afectan.</p> <p>Robar, destruir, manipular o sustraer elementos clave para su trabajo.</p> <p>Dirigirse a la persona de manera inapropiada o discriminatoria en presencia de otras personas.</p>
	<p>Ataques a la Vida Privada de la Víctima</p>	<p>Imitar los gestos, voces... de una persona en público</p> <p>Mofarse de la vida privada de una persona en público.</p> <p>Difamar a la víctima, extendiendo por la empresa u organización rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, su imagen o su profesionalidad.</p> <p>Faltas de respeto.</p> <p>Descalificaciones de tipo étnico, racial, ideológico, sexual, xenófobo, religioso, de edad, por características referidas a</p>

SG ESTATAL CC00
 ILUNION CONTACT CENTER
 E ILUNION CEE CONTACT CENTER
 CGT

cc00 17

		caracteres secundarios físicos, o a las capacidades psicomotrices o intelectuales, que sean dirigidas hacia otras personas. Amenazas violentas, incluyendo amenazas de muerte. Revelación de aspectos de la vida privada de otras personas que éstos mismos no hayan elegido divulgar, de manera libre y autónoma.
--	--	--

Acoso Discriminatorio	Ataques con Medidas Organizacionales	<p>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.</p> <p>Asignar a una persona tareas incompatibles con su discapacidad, con intención maliciosa.</p> <p>Bloquear administrativamente a una persona, no dándole traslado, extraviando, alterando o manipulando documentos o resoluciones que le afectan.</p> <p>Ignorar los éxitos profesionales y atribuirlos maliciosamente a otra persona.</p> <p>Bloquear, impedir o retrasar que se lleven a cabo acciones necesarias, según las circunstancias de cada momento, para realizar modificaciones que garanticen el buen ambiente de trabajo.</p>
	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	Verbal	Amenazar o coaccionar a la víctima en el entorno laboral.
-----------	--------	---

Handwritten signature



Handwritten signature

SGESTATAL CCOO
ILUMON CONTACT CENTER
E ILUNION CEECONTACT CENTER
COT

Handwritten signature

Handwritten signature
18

	<p>Insultar y/o gritar a la víctima en el entorno laboral.</p> <p>Utilizar un lenguaje violento en el entorno laboral, incluyendo el uso de una forma de lenguaje excesivamente tajante, que llegue a resultar autoritaria en exceso frente a otras personas.</p> <p>En puestos que requieren organización de tareas y coordinación de funciones, desarrollarlo sin necesidad de crear un clima de "dominación" sobre el resto.</p> <p>Uso de palabras o frases que constituyan una visión peyorativa que menoscaba la integridad moral o psicológica de otras personas. Insinuaciones, proposiciones, comentarios o llamadas sobre temas sexuales.</p>
Física	<p>Agredir a la víctima mediante palizas, patadas, bofetadas, empujones, lesiones, mordiscos, pellizcos, etc.</p> <p>Golpear, arrojar objetos con violencia para conseguir intimidar o asustar a la víctima.</p> <p>Contacto físico deliberado y no solicitado, con acercamiento físico excesivo o innecesario. Gestos y actitudes físicas de disgusto exacerbado frente a otro, buscando el desprecio o la humillación.</p>

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

ACOSO LABORAL DIGITAL

Resulta innegable que la revolución tecnológica a la que venimos asistiendo en los últimos tiempos ha cambiado nuestra forma de comunicarnos y de relacionarnos con los demás, afectando sobremanera al mundo del trabajo, que no podía ser una excepción. El uso constante de internet, las redes sociales, el teléfono móvil, la mensajería instantánea, etc. sirve de vehículo idóneo para un sinnúmero de conductas que pueden ser constitutivas de violencia psicológica y que se manifiestan a través de actos de hostigamiento, persecución y acoso en cualquiera de sus formas: acoso psicológico, sexual o por razón de sexo.

La Guía de actuación contra el acoso laboral digital, del Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación, define este fenómeno como la acción de llevar a cabo "amenazas, hostigamiento, humillación u otro tipo de molestias realizadas por un adulto contra otro adulto,

por medio de tecnologías telemáticas de comunicación, es decir: internet, telefonía móvil, correo electrónico, mensajería instantánea, videoconsolas online, etc.”.

El documento de trabajo de la OIT “Actualización de las necesidades del Sistema: Mejora de la protección frente al ciberacoso y a la violencia y al acoso en el mundo del trabajo posibilitado por las TIC”, entiende por acoso laboral digital en el mundo del trabajo “cualquier comportamiento agresivo contra una víctima individual o un grupo individualizado de víctimas a través de las TIC en el contexto del trabajo”. Y añade que “el resultado previsible de infligir estos actos es un daño físico o psicológico a una víctima o a un grupo de víctimas, con lo que a menudo se degradan las condiciones de trabajo de la víctima o las víctimas o del entorno de trabajo en general. Asimismo, el ciberacoso requiere que el comportamiento agresivo se produzca de forma regular durante un período razonable o que la incidencia de dicho comportamiento agresivo tenga un efecto perjudicial duradero”.

CONDUCTAS DE VIOLENCIA QUE ADOPTAN MÚLTIPLES FORMAS Y QUE SE DESARROLLAN A TRAVÉS DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)

Entre estas conductas nos podemos encontrar:

- La propagación de rumores falsos o de conductas socialmente reprochables
- La difusión de fotografías o vídeos privados de contenido delicado
- La suplantación de personalidad de la víctima para hacer comentarios ofensivos
- La creación de webs y perfiles falsos en redes sociales en nombre de la víctima (a veces con demandas sexuales)
- Acceder a su ordenador
- Dar de alta cuentas de correo de la víctima para convertirla en objetivo de spam o contactos desconocidos
- Enviar mensajes ofensivos, amenazantes u hostigadores a la víctima en espacios de internet que frecuenta

El uso del teléfono móvil y de aplicaciones de mensajería instantánea como instrumentos para estas conductas, etc. Dependiendo del contenido concreto de la conducta que se dé en cada



SG ESTATAL CCOO
ILUNION CONTACT CENTER
E ILUNION CEE CONTACT CENTER
CGT



CCOO

caso encuadraríamos el ciberacoso en alguna de sus principales manifestaciones (moral, sexual o sexista).

Reiteración y frecuencia

Estos elementos se ven considerablemente afectados en el caso del acoso laboral digital, ya que el carácter reiterado de los actos de ciberacoso es más difícil de determinar. Como recoge el documento de trabajo de la OIT, mediante las TIC las personas pueden acceder repetidamente al contenido agresivo que se ha publicado en línea en una sola ocasión. De igual forma un único acto podría haber perjudicado reiteradamente a la víctima sin que el autor de la conducta tenga necesariamente que haber pretendido ese resultado, por lo que otras personas, en lugar del autor principal, podrían haber causado la reiteración de la conducta ofensiva.

Esto llevaría a considerar que la reiteración sea menos fiable como criterio definitorio del acoso laboral digital, sin perjuicio de que pueda ser tenida en cuenta como elemento representativo de la gravedad de la conducta. Piénsese, por ejemplo, en la dimensión que puede tener una conducta por el simple hecho de compartirla, o a través del retuiteo, reenvío, etc. de la misma, pudiendo llegar a un público enorme e incontrolable

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, careo superior directo o persona integrante de la RL.T.
- Que la víctima sufra o haya sufrido violencia de género

Las personas trabajadoras deben saber que, salvo dolo o mala fe, no serán sancionadas por activar el protocolo. En caso de hacerlo, al interponer cualquier reclamación, esta tendrá presunción de veracidad y será gestionada por la comisión de acoso.

S.G. ESTATAL CCOO
ILUNION CONTACT CENTER
E ILUNION CEE CONTACT CENTER

10. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

El presente procedimiento se iniciará a petición del/la trabajador/a que considere estar sufriendo una situación de acoso laboral mediante el formulario de denuncia anexo al presente Protocolo de Actuación. Formulario de denuncia que recogerá:

- **Datos de la persona denunciante:** nombre y apellidos, campaña de adscripción/departamento, turno, correo electrónico y número de teléfono.
- **Datos de la persona denunciada:** nombre y apellidos, campaña de adscripción/departamento, turno y, si hubiera conocimiento de ello, correo electrónico y número de teléfono.
- **Exposición de hechos:** el/la denunciante deberá explicar con la mayor claridad posible e identificando con la mayor concreción posible los días de los hechos denunciados y las situaciones considerada acoso por el/la denunciante.

La denuncia podrá ser entregada tanto a los/las integrantes de la parte empresarial como a los/las representantes sindicales de la parte social que forman parte de la Comisión de Igualdad, debiendo informar en un plazo de 24 horas la denuncia recepcionada por cualquiera de los/las integrantes de la Comisión de Igualdad.

Una vez que se ha informado a los/las integrantes de la Comisión de Igualdad, las secciones sindicales comunicarán a la parte empresarial los/las integrantes que formarán parte de la Comisión de Acoso. Estableciendo en un plazo de 48 horas desde la comunicación de la denuncia a todas las partes la primera reunión de la Comisión de Acoso donde se debatirá sobre:

- Designación de los/las integrantes de la Comisión Instructora.
- Posibles indicios de Acoso.
- Posibles medidas cautelares
- Posibles reuniones individuales con los/as presuntos/as implicados/as: denunciante(s), denunciado/a(s) y testigos.


Así, el procedimiento constará del siguiente proceso siempre garantizando que el procedimiento es ágil y rápido, respetando la intimidad, confidencialidad y dignidad de las personas afectadas.

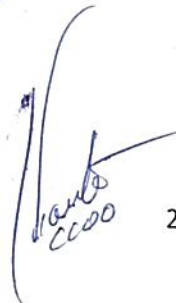
1.- RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA. - Por vía escrita mediante los formularios habilitados a tal efecto y que se adjuntan al presente protocolo.

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 a la persona responsable de los mismos, aportando el formulario habilitado para ello.



SG. ESTATAL CC00
ILUNION CONTACT CENTER
E ILUNION CEE CONTACT CENTER


CGT



CC00

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

2.- INVESTIGACIÓN. - Los/as integrantes de la Comisión consensuarán mediante una reunión inicial la existencia de indicios que pueda concluir en una situación de acoso.

En caso de determinar dichos indicios, nombrarán a los/las componentes de la Comisión Instructora quienes, junto con un/a integrante externo/a perteneciente al Departamento de Unidades de Apoyo, llevarán a cabo una investigación mediante entrevista personal con las partes implicadas (denunciante, denunciado/a y posibles testigos), iniciando un procedimiento en el menor tiempo posible.

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

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/la denunciado/a empatice con la víctima, facilitando la resolución del caso.

Cuando la denuncia sea intencionada para desprestigiar y/o dañar al el/la denunciado/a /a(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.

Una vez realizada estas actuaciones por parte de la Comisión Instructora está entregará la transcripción de las actuaciones a la Comisión de Acoso a través del Expediente Informativo el cual recogerá todas las actuaciones realizadas durante el procedimiento y actas de las reuniones individuales que se hayan realizado. Acorde a este Expediente Informativo la Comisión de Acoso determinará las conclusiones.

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature
SG ESTATAL CCOO
ILUNION CONTACT CENTER
E ILUNION CCE CONTACT CENTER

Handwritten signature

Handwritten signature
CGT

Handwritten signature

Handwritten signature
CCOO

3.- INFORMACIÓN. - Ilunion cee contact center trasladarán cualquier tipo de comunicación a los/las trabajadores/as involucrados en los procedimientos de acoso abiertos, con la aprobación de los/las integrantes 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/a, 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 las personas implicadas.


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

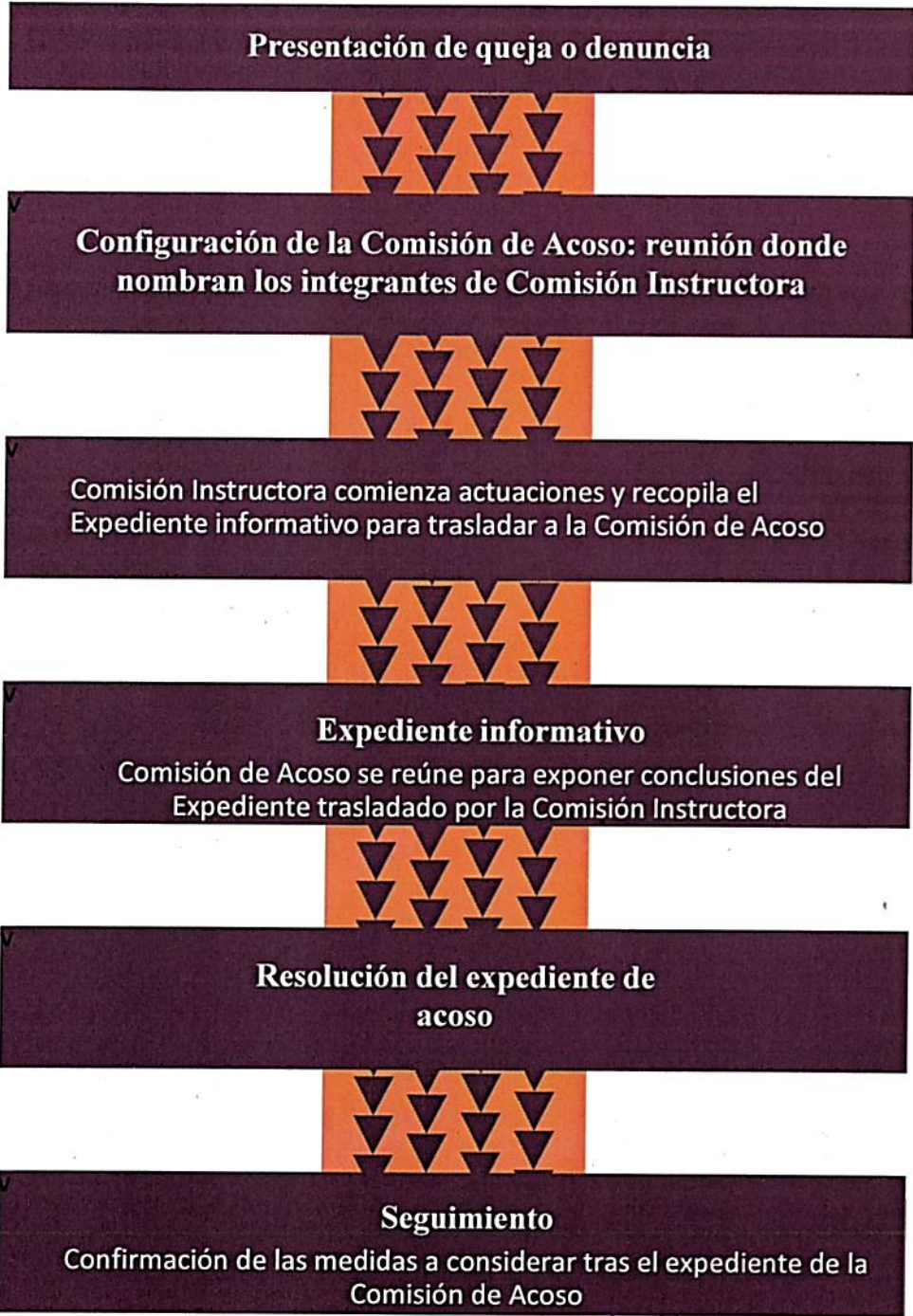
5.- CONCLUSIONES. - Se elaborará un informe en el que se incluirá la identidad de los/las trabajadores/as implicados/as, los hechos ocurridos y los episodios concretos objeto de investigación, así como las conclusiones sobre el acoso investigado.


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.
- Inicio de expediente disciplinario por parte de la Dirección de la Empresa, por entender que en los hechos denunciados pueden ser constitutivos de acoso.
- Determinación de que la denuncia interpuesta es falsa, concluyendo el inicio de expediente disciplinario por parte de la Dirección de la Empresa al ante la persona trabajadora que interpuso dicha denuncia falsa.
- Cuando por empate en la votación, la Comisión no llegase a acuerdo, se cerrará el expediente emitiéndose un informe en el que constará la postura de cada una de las partes.

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.


SG-ESTATAL CCOO
ILUNION CONTACT CENTER
E ILUNION CEE CONTACT CENTER




SG-ESTATAL CCOO
ILUNION CONTACT CENTER
E ILUNION CEE CONTACT CENTER






CCT


25

11. 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.

12. PROCEDIMIENTO EN CASO DE SENTIRNOS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE ACOSO O UNA SITUACIÓN DE ACOSO

Cualquier persona trabajadora que considere sufrir una situación de acoso o se sienta objeto de cualquier otro acto constitutivo de acoso o violencia por parte de sus responsables o compañeros/as, deberá notificar dicha circunstancia de forma escrita mediante el formulario anexo al protocolo, para que se adopten las medidas oportunas y la apertura del presente protocolo, enviando dicho escrito a cualquier integrante de la comisión de igualdad, el/la cual notificara al resto de la comisión.

La Comisión antiacoso finalizado el proceso de investigación, y en aquellos casos donde se concluya que se hayan podido producir daños a la salud de la persona acosada, informará de ello a la Comisión de Seguridad y Salud, de estar constituido este órgano en la empresa, o en su defecto al Área de PRL. Considerándose, que además de las medidas puestas en marcha por la Comisión antiacoso será necesaria una intervención desde el área de prevención de riesgos laborales de la empresa.


SG. ESTATAL CCOO
ILUNION CONTACT CENTER
E ILUNION CEE CONTACT CENTER

13. ANEXOS ADJUNTOS AL PRESENTE PROTOCOLO

Anexo I: Modelo de denuncia para denunciante

Anexo II: Formulario para denunciado/a/da

Anexo III: Formulario de las acciones tomadas por la comisión.

Anexo IV: Modelo de actas de reuniones individuales del proceso.

Anexo V: Compromiso de confidencialidad de los instructores elegidos

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

S.G. ESTATAL CCOO
ILUNION CONTACT CENTER
E ILUNION CEE CONTACT CENTER VICENTE MARTIN

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
CCT

[Handwritten signature]
Vicente CCOO