

# PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DEL ACOSO SEXUAL, POR RAZÓN DE SEXO, Y EL ACOSO MORAL

29/11/12

TECNOCOM ESPAÑA SOLUTIONS S.L.

COMISIÓN DE IGUALDAD



## ÍNDICE

<b>1</b>	<b>DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>OBJETIVOS</b> .....	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>ÁMBITO DE ACTUACIÓN</b> .....	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>ACCIÓN PREVENTIVA</b> .....	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>DEFINICIÓN DE CONCEPTOS</b> .....	<b>7</b>
5.1	ACOSO SEXUAL Y ACOSO POR RAZÓN DE SEXO .....	7
5.2	TIPOS DE ACOSO SEXUAL Y POR RAZÓN DE SEXO .....	7
5.3	ACOSO MORAL .....	7
<b>6</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN</b> .....	<b>9</b>
6.1	PRINCIPIOS GENERALES .....	9
6.2	PROCEDIMIENTO .....	10
6.2.1	Procedimiento informal .....	10
6.2.2	Procedimiento formal .....	11
6.3	MEDIDAS DISCIPLINARIAS.....	12
6.4	COMUNICACIONES.....	13
6.5	SEGUIMIENTO .....	13



## 1 DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

Ser tratada con dignidad es un derecho de toda persona trabajadora. TecnoCom España Solutions S.L. declara que toda la plantilla tiene derecho a ser tratada con dignidad y respeto y, en virtud de este derecho, España Solutions S.L., en adelante TecnoCom, se compromete a crear, mantener y proteger con todas las medidas a su alcance, un entorno laboral donde se respete la dignidad y los entornos de trabajo saludables física, psíquica y socialmente, y la no discriminación por razón de sexo u orientación sexual, del conjunto de personas que trabajan en su seno.

El Plan de Igualdad de TecnoCom establece como objetivo, en materia de prevención del acoso, mantener y proteger un entorno laboral donde se respete la dignidad y la no discriminación por razón de sexo u orientación sexual del conjunto de personas que trabajan en la empresa, no permitiendo ni consintiendo, en consecuencia, conductas de esta naturaleza.

Tanto el Departamento de Personas, Servicio de Prevención Mancomunado, Comités de Seguridad y Salud como los y las representantes de las personas trabajadoras, deberán proporcionar información y asesoramiento a cuantas personas empleadas lo requieran sobre el tema objeto de este protocolo, así como de las posibles maneras de resolver las reclamaciones en materia de acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso moral.

Partiendo de esta premisa, el presente Protocolo regula de manera específica en el ámbito de TecnoCom los distintos aspectos que permitan identificar una situación discriminatoria y de posible acoso, y establece el procedimiento de actuación a seguir. La regulación de la acción preventiva y correctora de las posibles situaciones de acoso, en sus diferentes tipos, se basa en los siguientes PRINCIPIOS:

- TecnoCom rechaza, de manera contundente, cualquier tipo de acoso laboral en el trabajo, y se declaran, expresamente, inaceptables e intolerables, cualquier forma o modalidad del mismo, sin atender quien sea el/la víctima o el/la acosador.
- Todos los trabajadores y trabajadoras tienen derecho a un ambiente de trabajo adecuado, libre de problemas de intimidación, y deben tener garantizada la ayuda ante situaciones de posible acoso, estableciendo las medidas disciplinarias oportunas y aquellas, de carácter corrector, que eviten que dicha situación pueda volver a repetirse.
- Tienen derecho, igualmente, a que se garantice que las denuncias sobre este tipo de acciones se tramiten con la mayor celeridad posible, sin que sobrepase en ningún caso su resolución 20 días desde el inicio de su tramitación, observando un riguroso respeto a la intimidad, confidencialidad, objetividad y neutralidad, que quedarán garantizados a través de este Protocolo.
- Por tanto, quedan expresamente prohibidas cualquier acción o conducta de acoso, siendo consideradas como falta laboral grave o muy grave, y dando lugar a la aplicación del régimen disciplinario, según establezca la legislación aplicable.



## 2 OBJETIVOS

Tecnocom, a través de este Protocolo, deja expresa constancia de su intención de adoptar, en el marco de sus responsabilidades, cuantas medidas sean necesarias para asegurar un ambiente de trabajo psicosocialmente saludable, libre de acoso, no permitiendo ni consintiendo conductas de esta naturaleza.

Así pues, el presente Protocolo tiene por objetivo establecer en Tecnocom un procedimiento de actuación para el caso de que algún trabajador o trabajadora que detecte o considere que es objeto de acoso sexual, por razón de sexo o moral, pueda hacer uso del mismo, para que se lleven a cabo las actuaciones necesarias que esclarezcan la existencia o no de un supuesto de acoso, y se adopten las medidas pertinentes, según los casos, a la vez que se dispongan los procedimientos adecuados para, si se produce, tratar el problema y evitar que se repita.



### 3 ÁMBITO DE ACTUACIÓN

Todos los trabajadores y trabajadoras que presten sus servicios dentro del ámbito a que alcanzan las facultades de dirección de TecnoCom, independientemente del tipo de contrato laboral de que dispongan, incluyendo personal becario y personal colaborador a través de empresas de ETT; e igualmente todos los trabajadores y trabajadoras de TecnoCom tienen derecho a iniciar el presente procedimiento, presentando una denuncia si detectan o se sienten víctimas de un posible acoso.



## 4 ACCIÓN PREVENTIVA

Como acciones encaminadas a prevenir las situaciones de acoso, se fomentarán medidas tendentes a evitar que se produzcan este tipo de situaciones, partiendo del principio de que todas las personas tienen derecho al respeto a su intimidad, a la debida consideración de su dignidad y a la no discriminación en las relaciones laborales, entre las que cabe destacar:

- **Comunicación:** promoviendo el conocimiento de este Protocolo por todos los integrantes de la empresa, especialmente en cuanto al procedimiento a seguir para la denuncia ante una eventual situación de acoso, la sensibilización en los valores del respeto a la dignidad sobre los que se inspira, y la información sobre el mismo a las empresas que presten servicios en TecnoCom
- **Responsabilidad:** todos los empleados y empleadas tendrán la responsabilidad de ayudar a garantizar un entorno laboral en el que se respete la dignidad. A su vez, constituye una obligación fundamental de cualquier mando o responsable de la empresa, en el ámbito de su responsabilidad, velar por la consecución de un ambiente adecuado de trabajo y libre de comportamientos que pudieran ser constitutivos de acoso, según los términos contenidos en este Protocolo. Por ello, estos/as responsables deberán tener especialmente encomendada la labor de garantizar y prevenir que no se produzcan situaciones de acoso dentro de su ámbito, adoptando las medidas que considere necesarias para evitar conductas susceptibles de desembocar en acoso.
- **Formación:** con el compromiso de prevenir situaciones de acoso, y en el ámbito de la prevención de riesgos, los planes de formación incluirán acciones relativas a esta materia, especialmente cuando afecten a aquellas personas de la empresa que tengan personal a su cargo. Igualmente, en caso de que se estime necesario, se dará formación específica en esta materia a las personas que puedan actuar como instructores/as del procedimiento.



## 5 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

### 5.1 ACOSO SEXUAL Y ACOSO POR RAZÓN DE SEXO

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.

Constituye acoso por razón de sexo, todo comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo, así como cualquier trato adverso o efecto negativo que se produzca en una persona como consecuencia de la presentación por su parte de una queja, reclamación, denuncia, demanda o recurso, destinados a impedir su discriminación y a exigir el cumplimiento efectivo del principio de igualdad entre hombres y mujeres.

Si un derecho o una expectativa de derecho, se condiciona a la aceptación de una situación constitutiva de acoso sexual o por razón de sexo, se considerará también como acto discriminatorio por razón de sexo.

### 5.2 TIPOS DE ACOSO SEXUAL Y POR RAZÓN DE SEXO

#### Chantaje sexual

Se habla de chantaje sexual cuando la negativa o la sumisión de una persona a esta conducta, se utiliza implícita o explícitamente, como fundamento de una decisión que repercute sobre el acceso de esta persona a la formación profesional, al trabajo, a la continuidad en el empleo, la promoción profesional o el salario.

#### Acoso sexual ambiental

Su característica principal es que los sujetos activos mantienen una conducta de naturaleza sexual, de cualquier tipo, que tiene como consecuencia, buscada o no, producir un contexto o ambiente de trabajo intimidatorio, hostil, ofensivo o humillante.

El acoso sexual se distingue de las aproximaciones libremente expresadas y recíprocas en la medida en que el acoso sexual no es deseado por la persona que es objeto del mismo. Por tanto, no será obstáculo para que se dé tal consideración, el hecho de que el emisor de tales conductas valore sus comportamientos como no ofensivos o molestos, puesto que la principal característica del acoso sexual es que es indeseado por parte de la persona objeto del mismo, y corresponde a cada individuo determinar el comportamiento que le resulta aceptable y el que le resulta ofensivo.

### 5.3 ACOSO MORAL

Se entiende por acoso moral la situación de hostigamiento en el ámbito de la relación laboral en la que una persona o grupo de personas se comporta abusivamente, de forma hostil, ya sea verbal, psicológica (tendente a atentar contra su dignidad por motivos de distinta índole), con gestos o de otro modo, respecto de otra, atendiendo contra su persona de forma sistemática, recurrente y durante un tiempo prolongado, con la finalidad de



perjudicar su reputación o vías de comunicación, perturbar el ejercicio de sus labores, provocando en quien lo padece un perjuicio psicológico o moral, con el fin de provocar que la persona afectada finalmente abandone el puesto de trabajo.

Los elementos que nos hacen distinguir qué es el acoso moral son los siguientes:

- Una conducta de hostigamiento o presión, entendiendo por tal toda actuación que pueda ser percibida desde un punto de vista objetivo, como un ataque, ya se ejerza por un/a superior o un compañero/a o grupo de compañeros/as - acoso vertical y horizontal -. Ahora bien, no toda actividad provocadora de tensión o conflicto en el ámbito laboral puede considerarse como acoso moral, siendo preciso diferenciar entre "mobbing" y otro tipo de actitudes, igualmente reprobables, como actos discriminatorios o abusos de poder que puedan producirse de manera aislada.
- La intencionalidad o elemento subjetivo, orientado a conseguir el perjuicio moral del otro, dentro del ámbito de la empresa y como consecuencia de la actividad que se realiza en el lugar de trabajo.
- La reiteración de esa conducta que se desarrolla de forma sistemática y prolongada durante un periodo de tiempo. Es decir, debe tratarse de conductas repetidas en el tiempo, pues de lo contrario no se produce una situación de "mobbing".

Los mecanismos de presión mediante los cuales se manifiesta el acoso moral pueden ser variados, no tratándose de un listado cerrado, apreciándose algunos comunes como: comportamientos o actuaciones persistentes y negativas para perjudicar el rendimiento personal y profesional, separación del trabajador de sus funciones de responsabilidad, burlarse del/la trabajadora, proferir insultos o críticas constantes de su vida personal o comentarios ofensivos a fin de ridiculizarlo en público, etc.





## 6 PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

### 6.1 PRINCIPIOS GENERALES

Con independencia de las actuaciones legales que la víctima pueda interponer al respecto ante cualquier instancia administrativa o judicial, el procedimiento interno, ya sea informal o formal, se basará en los siguientes principios generales:

- Se creará un Equipo de Asesoramiento de naturaleza permanente, interno y renovable compuesto por cinco miembros, para la investigación, instrucción y seguimiento de los supuestos casos de acoso.

Este equipo estará compuesto por los siguientes miembros:

- un/a médico/a del servicio médico,
  - un/a técnico/a de prevención de riesgos laborales,
  - un/a delegado/a de prevención,
  - un/a técnico/a de recursos humanos y
  - un/a psicólogo/a.
- Informar a la víctima de la posibilidad, si lo desea, de poner en conocimiento de la representación de los trabajadores la situación planteada, con el objeto de que un miembro de dicha representación pueda encontrarse presente en aquella fase del procedimiento que así sea solicitado por la víctima, y velar por el correcto cumplimiento del procedimiento.
  - Igualmente, el Equipo de Asesoramiento le comunicará la posibilidad de que pueda asistir, en las fases de la instrucción que ella determine, una persona de su confianza que ella designe, también empleada de la empresa.
  - El procedimiento ha de ser ágil y rápido, debe otorgar credibilidad, y tiene que proteger la intimidad y la dignidad de las personas afectadas.
  - Debe garantizar la confidencialidad de todas las actuaciones seguidas en el esclarecimiento de los hechos o actitudes denunciadas, con independencia del resultado del procedimiento. En consecuencia, todos/as los participantes en el mismo están obligados a guardar absoluta confidencialidad y secreto sobre las circunstancias y hechos que a través de aquél conozcan.
  - Se procurará la protección de la víctima durante su tramitación, tanto para preservar su seguridad y salud como para evitar de inmediato que la presunta situación de acoso se mantenga, tomando al efecto las medidas cautelares necesarias en función de las circunstancias personales y laborales que concurran. Dichas medidas de protección se mantendrán en el caso de existir un procedimiento judicial abierto por la misma causa.



- Se garantizará la protección de las personas ante posibles represalias por haber presentado denuncias, siempre que las mismas no sean falsas, o haber testificado en el procedimiento.
- Son partes intervinientes en el procedimiento la víctima, el/la o los/las denunciante/s cuando no sean la propia víctima, los/las jefes/as y/o compañeros/as de la víctima, cuando sean llamados a prestar testimonio, y el Equipo de Asesoramiento.

## 6.2 PROCEDIMIENTO

Se distinguen dos tipos de procedimientos, en función del tipo y situaciones del acoso: formal e informal

### 6.2.1 PROCEDIMIENTO INFORMAL

Se llevará a cabo cuando, a la vista de los hechos denunciados, se presuma factible una resolución sencilla y rápida de la situación, y se basa en que, en ocasiones, el hecho de manifestar al presunto agresor o agresora las consecuencias ofensivas e intimidatorias que haya podido generar su comportamiento, puede ser suficiente para solucionar la situación creada.

- **Inicio del proceso**

Cuando una persona perciba actuaciones que pudieran constituir situaciones de acoso sexual, acoso por razón de sexo o acoso moral, ya sea la presunta víctima u otra persona, podrá dirigirse, de manera verbal o escrita, a la Dirección de Personas o a la representación de los trabajadores/as, y ésta, a su vez, trasladará en este caso la denuncia a la Dirección de Personas y a los representantes de los trabajadores en la comisión de igualdad, que pondrán el hecho en conocimiento del equipo de asesoramiento para que inicie el expediente pertinente. Es necesario que se realice la comunicación por escrito cuando la denuncia la realice cualquier persona diferente a la propia víctima.

En su caso, el escrito de denuncia deberá identificar e ir firmado por el trabajador o trabajadora que formula la denuncia, junto con una descripción de los hechos y su naturaleza, las personas que previsiblemente están cometiendo el acoso, la posible víctima del acoso y cualquier otra información que facilite la investigación de los hechos.

No se tendrán en consideración, a los efectos del presente procedimiento, aquellas denuncias que se realicen de forma anónima o no contengan la relación de hechos que pudieran constituir la situación de acoso.

- **Procedimiento**

El Equipo de Asesoramiento iniciará de manera inmediata un expediente informativo para el esclarecimiento de la denuncia y de los hechos acaecidos y alcanzar una solución aceptada por ambas partes. Durante el mismo, se dará audiencia a todos los/las intervinientes, mediante las entrevistas necesarias con la víctima o persona denunciante, así como con el presunto agresor/a y otros empleados/as o terceros.

- **Conclusión del proceso**

Con carácter general, el proceso deberá finalizar en un plazo máximo de diez días desde la presentación de la denuncia. En el proceso y posteriormente al mismo, cualquiera que sea su resultado, todos los intervinientes



vendrán obligados a guardar absoluta confidencialidad y reserva, dado que afecta a la intimidad y honorabilidad de las personas.

Valorada la consistencia de la denuncia, el procedimiento concluirá con la propuesta de las actuaciones que se estimen convenientes, pudiendo incluso establecerse la necesidad de apertura de un proceso formal en función de la gravedad de los hechos investigados, o de que las partes no asumieran de común acuerdo una solución.

En caso de iniciarse a continuación el procedimiento formal, el plazo establecido para la resolución del mismo se computará desde el inicio del procedimiento informal.

### **6.2.2 PROCEDIMIENTO FORMAL**

El procedimiento formal tendrá lugar bien por considerarlo conveniente el Equipo de Asesoramiento ante la naturaleza, gravedad y características de los hechos denunciados, o bien por qué no se haya podido solucionar la situación mediante el procedimiento informal, o por qué así lo solicite la víctima en el caso de que las partes no asumieran de común acuerdo una solución en el procedimiento informal.

- **Inicio del proceso**

La víctima, o cualquier otra persona que tenga conocimiento de algún acto de acoso, o la representación de los trabajadores, podrán denunciar al presunto causante ante la Dirección de Personas. Cuando se trate de denuncias verbales, el Equipo de Asesoramiento valorará la fuente, la naturaleza y la veracidad del hecho del que se trate y, si encuentra indicios suficientes, actuará de oficio investigando la situación, instando en este caso al denunciante a que confirme por escrito su denuncia. No obstante, el Equipo de Asesoramiento podrá también redactar un informe detallado que sirva como base para la investigación.

En todo caso, el escrito de denuncia deberá identificar e ir firmado por el trabajador o trabajadora que lo formula, junto con una descripción de los hechos y su naturaleza, las personas que previsiblemente están cometiendo el acoso y cualquier otra información que facilite la investigación de los hechos.

No se tendrán en consideración, a los efectos del presente procedimiento, aquellas denuncias que se realicen de forma anónima o no contengan la relación de hechos que pudieran constituir la situación de acoso.

Cuando previamente se haya tramitado un procedimiento informal, las actuaciones realizadas en el mismo se incorporarán al procedimiento formal con la posibilidad de ampliar y realizar las actuaciones que se entiendan procedentes.

- **Procedimiento**

Con los informes aportados, el Equipo de Asesoramiento iniciará de manera inmediata un expediente informativo para el esclarecimiento de la denuncia y de los hechos acaecidos. Durante el mismo, se dará audiencia a todos los intervinientes, mediante las entrevistas necesarias con la víctima y/o persona denunciante, así como con el presunto agresor/a y, en su caso, con los demás trabajadores del centro de trabajo, con los superiores jerárquicos, o terceros que pudieran aportar información relevante, y se realizarán las actuaciones pertinentes



con el fin de obtener un mejor conocimiento de los hechos objeto de instrucción y para averiguar la veracidad de los mismos, garantizando la confidencialidad y la agilidad en el trámite.

De las entrevistas que se lleven a cabo, se levantará un resumen escrito que deberá ser firmado por el Equipo de Asesoramiento y el o los entrevistados.

Si se estima necesario por las circunstancias concurrentes, podrán adoptarse medidas cautelares para la separación de la víctima del presunto acosador/a, o la suspensión temporal de empleo de éste, u otras medidas que se consideren adecuadas, en tanto se sustancia el procedimiento.

Asimismo, bien por la expresa solicitud de la víctima (la cuál previamente siempre será informada de esta opción por el Equipo de Asesoramiento) o para aquellos supuestos en los que, por la especial gravedad y complejidad de los hechos o acontecimientos denunciados, sea necesario para determinar la existencia o no de acoso, se contará con el apoyo de un asesor/a técnico externo. Dicho asesor/a intervendrá en el procedimiento, proponiendo en su caso las actuaciones que considere convenientes para el esclarecimiento de los hechos y la formación de su criterio sobre ellos, y elaborará un informe final con sus conclusiones, que aportará al Equipo de Asesoramiento.

- **Conclusión del proceso**

Con carácter general, el proceso deberá finalizar en un plazo máximo de veinte días desde la presentación de la denuncia. El Equipo de Asesoramiento elaborará un informe sobre el supuesto de acoso investigado, en que indicará las conclusiones alcanzadas, las circunstancias agravantes o atenuantes observadas y procederá, en su caso, a proponer o a adoptar las medidas disciplinarias oportunas.

A estos efectos, se tendrá en cuenta que constituye un factor de agravación de la conducta el hecho de que la situación de acoso se produzca por un superior jerárquico o personas cuyas decisiones puedan tener efectos sobre el empleo y las condiciones de trabajo de la persona acosada.

### **6.3 MEDIDAS DISCIPLINARIAS**

Si el procedimiento concluye con la determinación de que los hechos analizados pueden ser constitutivos de falta laboral grave o muy grave, conforme a lo dispuesto en la legalidad vigente, se procederá a la apertura de un expediente disciplinario.

En caso de resolución del expediente con sanción que no conlleve el despido del acosador/a, la empresa tomará las medidas oportunas para que el agresor/a y la víctima no convivan en el mismo ámbito laboral (oficina, departamento, etc.), dando la prioridad a el/la víctima sobre un posible cambio voluntario de puesto, que en ningún caso podrá suponer menoscabo o mejora de sus condiciones laborales.

Si el resultado del expediente es de sobreseimiento, pero con expresa declaración sobre la buena fe de la denuncia, la empresa estudiará a petición de las partes afectadas el posible traslado de la persona denunciante o denunciado/a sin que el mismo suponga un detrimento en sus condiciones laborales.

A salvo de lo dispuesto en el párrafo siguiente, se garantizará que en el ámbito de la empresa no existirán consecuencias sobre las personas que denuncien, testifiquen, ayuden o participen en la investigación de aco-



so, al igual que sobre las personas que se opongan a cualquier conducta de este tipo, ya sea sobre sí mismos o frente a terceros.

Las denuncias, alegaciones o declaraciones de terceros, que se demuestren fehacientemente como falsas, intencionadamente no honestas o dolosas, o con la intención de perjudicar al denunciado o a la empresa, podrán ser constitutivas de actuación disciplinaria, sin perjuicio de las restantes acciones que en derecho pudiesen corresponder.

#### **6.4 COMUNICACIONES**

Todas las comunicaciones que se realicen como consecuencia de una denuncia de acoso serán consideradas como confidenciales, evitándose la utilización de medios que puedan propiciar el conocimiento directo o indirecto de terceros ajenos al procedimiento. El archivo de las actuaciones será custodiado por el Departamento de Relaciones Laborales de la Dirección de Personas

El Comité de Seguridad y Salud será informado, a través de la Dirección de Personas, periódicamente y con ocasión de las reuniones ordinarias que celebre, de la tramitación, en su caso, de procedimientos derivados de denuncias de acoso, las conclusiones del informe del técnico externo, de haber intervenido, y las medidas adoptadas, preservando en todo caso la identidad de las víctimas y de quienes hayan incurrido en acoso. A su vez, la Comisión de Igualdad será informada de los casos de acoso por razón de sexo y sexual

#### **6.5 SEGUIMIENTO**

La Dirección de Personas deberá comprobar el grado de cumplimiento de las recomendaciones realizadas en los informes de conclusiones y supervisará la evolución del trabajador afectado, tanto en lo que se refiere a los posibles daños sobre su salud como a la adecuación de las medidas organizativas correctoras que se hubiesen adoptado.

En Madrid a, 29 de noviembre de 2012

Por la representación de la Empresa

Por la Representación Legal de los Trabajadores