



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO EN EL ENTORNO LABORAL DE MADRID DESTINO

Julio- 2015
Revisión: 00

ÍNDICE

1. JUSTIFICACIÓN Y OBJETO
2. AMBITO DE APLICACIÓN
3. NORMATIVA DE REFERENCIA
4. DEFINICIONES
5. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN
 - Criterios generales a los que debe ajustarse la actuación
 - Fases de la actuación:
 - 5.1 Primera fase. Inicio del Procedimiento
 - 5.2 Segunda fase. Valoración Inicial
 - 5.3 Tercera fase. Fase de resolución: Alternativas
 - 5.4 Cuarta fase. Comunicación de actuaciones
6. SEGUIMIENTO Y CONTROL
7. MEDIDAS DE ACTUACIÓN Y PREVENCIÓN DEL ACOSO EN EL ENTORNO LABORAL
 - 7.1 Actuaciones de Prevención
8. REVISIÓN DEL PROTOCOLO
9. ANEXOS
 - Anexo I- Documento de solicitud de intervención por acoso en el entorno laboral
 - Anexo II- Lista no exhaustiva de conductas relacionadas con situaciones de acoso, y Lista no exhaustiva de situaciones que no son consideradas como acoso psicológico
 - Anexo III- Comité Asesor

1. JUSTIFICACIÓN Y OBJETO.

La necesidad de prevenir conductas de acoso en el trabajo, imposibilitando su aparición y erradicando todo comportamiento que pueda considerarse constitutivo del mismo en el ámbito laboral; por un lado, enfatizando la no aceptabilidad de las conductas de acoso en el trabajo, del tipo que sean, y por otro y de forma coherente, planteando acciones de prevención al respecto.

Con objeto de garantizar la protección de los derechos de la persona legalmente reconocidos, Madrid Destino Cultura, Turismo y Negocio S.A., en adelante Madrid Destino, en su compromiso de establecimiento de una cultura organizativa de normas y valores contra dicho acoso, manifiesta como principio básico, el derecho de los trabajadores a recibir un trato respetuoso y digno.

La Constitución española reconoce como derecho fundamental “La dignidad de la persona, los derechos inviolables que se son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad...” “Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo...” (artículo 14); “Todos tienen derecho a la vida y a la integridad física y moral sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a torturas ni a penas o tratos inhumanos o degradantes” (artículo 15); “Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen” (artículo 18.1)

“Todos los españoles tienen el deber de trabajar y el derecho al trabajo, a la libre elección de profesión u oficio, a la promoción a través del trabajo y a una remuneración suficiente para satisfacer sus necesidades y las de su familia, sin que en ningún caso pueda haber discriminación por razón de sexo” (art. 35.1)

En desarrollo de los anteriores principios, se promulga la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de Marzo, para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres, que plantea específicamente la actuación frente a los acosos de tipo sexual y por razón de sexo. El Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores que reconoce el derecho a la ocupación efectiva, la no discriminación y el respeto a la intimidad y la consideración de su dignidad, a los que tiene derecho todo trabajador.

Lo inaceptable de estas conductas es sancionado en la reforma del Código Penal, a través de la Ley Orgánica 5/2010, de 22 de Junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, que señala, en su preámbulo XI, que **“dentro de los delitos de torturas y contra la integridad moral, se incrimina la conducta de acoso laboral, entendiéndose por tal el hostigamiento psicológico y hostil en el marco de cualquier actividad laboral o funcional que humille al que lo sufre, imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad”**. Con lo que **“quedarían incorporadas en el tipo penal todas aquellas conductas de acoso producidas tanto en el ámbito de las relaciones jurídico-privadas como en el de las relaciones jurídico-públicas”**. Planteamiento que se recoge en el artículo 173, en el que se indica que “con la misma pena (prisión de seis meses a dos años), serán castigados los que en el ámbito de cualquier relación laboral o funcional y prevaleciéndose de su relación de superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes, que sin llegar a constituir trato degradante, supongan un grave acoso contra la víctima”.

Todas estas referencias e iniciativas no hacen sino plantear la actualidad de esta problemática, y recoger y trasladar al ámbito de Madrid Destino la necesidad de hacer frente a la misma. Por un lado, enfatizando la no aceptabilidad de las conductas de acoso en el trabajo, del tipo que sean, y por otro y de forma coherente, planteando acciones de prevención.

En el concreto espacio normativo de la Prevención de Riesgos Laborales, La Ley 31/1995 de 8 de noviembre, establece que todas las organizaciones laborales, deben promocionar la mejora de las condiciones de trabajo de sus empleados y elevar el nivel de protección de la seguridad y salud de los mismos, no solo velando por la prevención y protección frente a riesgos que pueden ocasionar menoscabo o daño físico, sino también frente a riesgos que puedan originar deterioro en la salud psíquica de los empleados.

Dentro del contexto que nos marca la citada Ley 31/1995, Madrid Destino se compromete a poner en marcha procedimientos que permitan prevenir, detectar y erradicar los riesgos psicosociales de los trabajadores y en especial protocolizar el proceso de actuación ante las conductas que puedan suponer un acoso laboral.

Este "Protocolo de actuación frente al acoso en el entorno laboral" de Madrid Destino, constituye el instrumento para establecer el marco general de actuación de la política de prevención y detección en esta materia.

Madrid Destino se compromete a adoptar las medidas necesarias con el fin de asegurar que sus empleados disfruten de un entorno de trabajo en el que la dignidad de las personas se respete.

OBJETIVOS

El objetivo general de este protocolo, es definir el marco de actuación en relación a los casos de acoso psicológico o moral, acoso sexual y por razón de sexo y acoso discriminatorio, al ser éstas atentatorias de la dignidad, perjudiciales para el entorno laboral y generadoras de efectos indeseables en la salud, moral, confianza y autoestima de las personas y con la finalidad de evitar estos tipos de conductas en Madrid Destino.

Objetivos específicos

1. Focalizar la actuación de Madrid Destino en la prevención, erradicando todo comportamiento que pueda considerarse constitutivo del mismo en el ámbito laboral.
2. Establecer un marco de actuación a seguir en caso de que se den conductas que puedan suponer acoso sexual, moral, y por razón de sexo, en el espacio laboral de Madrid Destino.
3. Establecer un procedimiento de actuación de manera que se resuelvan las reclamaciones en origen, con eficacia y rapidez para evitar la aparición de conflictos, minimizándose de esta manera los daños hacia las personas y hacia la organización.

DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

Considerando que las conductas constitutivas de acoso no perjudican únicamente a los trabajadores directamente afectados, sino que repercuten igualmente en su entorno más inmediato y en el conjunto de la Institución, MADRID DESTINO se compromete a prevenir los comportamientos constitutivos de acoso y a afrontar las reclamaciones que puedan producirse, de acuerdo con los siguientes PRINCIPIOS:

- Toda persona tiene derecho a recibir un trato correcto, respetuoso y digno, y a que se respete su intimidad y su integridad física y moral, no pudiendo estar sometida bajo ninguna circunstancia, ya sea por nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, incluida su condición laboral, a tratos degradantes, humillantes u ofensivos.
- Todas las conductas de acoso, constituyen no sólo una afrenta al trato equitativo sino también una conducta grave, conducta que no será tolerada. En consecuencia, MADRID DESTINO, se compromete a garantizar un entorno laboral exento de todo tipo de acoso.
- Los trabajadores de MADRID DESTINO, tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, al que se asocia un correlativo deber de protección mediante la prevención de los riesgos derivados de su trabajo.
- MADRID DESTINO garantiza a sus trabajadores el derecho a invocar los procedimientos previstos en el presente Protocolo, sin temor a ser objeto de intimidación, ni de trato injusto, discriminatorio o desfavorable. Dicha protección se aplicará por igual tanto a las personas que formulen una reclamación, como a aquellas que faciliten información en relación con dicha reclamación o que presten asistencia de algún otro modo en cualquier procedimiento previsto en el presente Protocolo.
- MADRID DESTINO, se compromete a que las Solicitudes de Intervención, serán tratadas con seriedad, prontitud y confidencialidad.
- El procedimiento a seguir en caso de denuncia o solicitud de ayuda, será la aplicación de este protocolo.
- Esta declaración de principios es asumida por la Dirección de la Empresa y por el Área de Recursos Humanos.

2. AMBITO DE APLICACIÓN.

El presente procedimiento será de aplicación a todo el personal de Madrid Destino.

Quedan excluidas del ámbito de aplicación de este Protocolo las empresas externas contratadas por Madrid Destino que serán informadas de la existencia de este protocolo de actuación frente al acoso en el entorno laboral.

Cuando se produzca un caso de acoso entre empleados/as de Madrid Destino y personal de una empresa externa contratada, se aplicarán los mecanismos de coordinación empresarial, conforme al R.D. 171/2004, que desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de Prevención de riesgos Laborales, en materia de Coordinación de Actividades Empresariales, por tanto, habrá comunicación recíproca del caso, con la finalidad de llegar a un acuerdo sobre la forma de abordarlo.

3. NORMATIVA DE REFERENCIA.

Para la elaboración de este procedimiento se ha tenido en cuenta la siguiente normativa:

- Constitución Española de 27 de diciembre de 1978.
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de Marzo, para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y sus posteriores modificaciones.
- Real Decreto 171/2004 Prevención de riesgos Laborales en materia de Coordinación de Actividades Empresariales.
- Ley 15/1999, de 13 de diciembre, Protección de Datos de Datos y Ley 8/2001, de 13 de julio, de Protección de Datos de carácter personal en la Comunidad de Madrid.
- Código Penal, Ley orgánica 5/2010 por el que se modifica la Ley Orgánica 10/1995 del Código Penal.

4. DEFINICIONES

Acoso Psicológico o moral en el trabajo.

Se trata de la exposición a conductas de Violencia Psicológica intensa, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo hacia una o más personas, por parte de otra/s que actúan frente a aquella/s desde una posición de poder no necesariamente jerárquica, con el propósito o el efecto de crear un entorno intimidatorio que perturbe la vida laboral de la víctima. Dicha violencia se da en el marco de una relación de trabajo, pero no responde a las necesidades de organización del mismo; suponiendo tanto un atentado a la dignidad de la persona, como un riesgo para su salud.

Es por tanto, una conducta que tiene como fin la aniquilación psicológica del perseguido y que se ejerce de forma sistemática y reiterada en el tiempo, cumpliendo las siguientes condiciones:

- Que la finalidad del causante, como sujeto activo del acoso o en su caso como sujeto tolerante del mismo era perjudicar la integridad psíquica del trabajador o desentenderse de su deber de protección en tal sentido.
- Que se le hayan causado, o pudieran habersele causado, unos daños psíquicos.
- Que esta situación se haya desarrollado de forma sistemática, reiterada y durante un tiempo prolongado, obedeciendo a un plan preconcebido dirigidas a perjudicar la integridad psíquica del empleado.

Existe una forma particularmente grave de acoso, que tiene definición penal. Se considera como tal el hostigamiento psicológico u hostil en el marco de cualquier actividad laboral o funcional que humille al que lo sufre, imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad.

En el extremo opuesto, como formas que ni siquiera constituyen jurídicamente acoso, existen una serie de conductas, reprobables y sancionables, en su caso, pero que no constituyen acoso laboral en un sentido estricto del término.

Así no tendrán la consideración de Acoso Psicológico:

- Aquellas conductas que se producen desde una relación simétrica y definen un conflicto entre las partes en el ámbito del trabajo, bien sea de carácter puntual, en un momento concreto, o más permanente. Evidentemente, todo conflicto afecta al ámbito laboral, se da en su entorno e influye en la organización y en la relación laboral; pero no puede considerarse “acoso psicológico” si no reúne las condiciones de la definición. No deben por tanto confundirse las situaciones de presión o conflicto laboral con el acoso psicológico.
- Cuando se produzcan acciones de violencia en el trabajo, realizadas desde una posición prevalente de poder respecto a la víctima, pero éstas NO sean realizadas de forma reiterada y prolongada en el tiempo.
- Pueden tratarse de auténticas situaciones de “riesgo psicológico en el trabajo”, pero sin el componente de repetición y duración, ya sea porque son realmente esporádicas o porque sean denunciadas en una fase precoz.
- Como tales conductas violentas deben ser igualmente prevenidas y/o abortadas cuanto antes y, en su caso, sancionadas. Hay que tener en cuenta que si estas situaciones no se resuelven con prontitud, posibilitará que se cronifiquen, pudiendo evolucionar a una situación de acoso propiamente dicho.
- Un acto aislado: una discusión, un mal humor puntual, un cambio de lugar o de centro de trabajo sin consulta previa pero justificada o un cambio de turno no programado, entre otros.
- La presión legítima que es responsabilidad del superior para trabajar más o mejor.
- La supervisión o el control de la tarea siempre que no afecte a la dignidad del trabajador.

Tipos de Acoso en el entorno laboral

Podemos distinguir tres tipos de acoso:

- Acoso descendente: Presión ejercida de manera sistemática y prolongada en el tiempo por un superior sobre uno o más trabajadores.
- Acoso horizontal: Presión ejercida de manera sistemática y prolongada en el tiempo por un trabajador o un grupo de trabajadores sobre uno de sus compañeros.
- Acoso ascendente: Presión ejercida de manera sistemática y prolongada en el tiempo por un trabajador o grupo de trabajadores sobre su superior jerárquico.

Fases de Acoso

El acoso como una situación de hostigamiento que se prolonga en el tiempo, es un proceso en el que pueden distinguirse varias fases:

Fase de conflicto: Aparición de conflicto: disputas personales puntuales, diferencias de opinión, persecución de objetivos diferentes, fricciones personales. Una relación interpersonal buena o neutra, cambia bruscamente a una negativa.

Fase de estigmatización: Comienza con la adopción por una de las partes en conflicto de las distintas conductas definitorias de acoso. Lo que al principio ha podido ser un conflicto entre dos personas, puede llegar a convertirse en un conflicto de varias

personas a la vez contra una sola con la adopción de comportamientos hostigadores grupales. La prolongación de esta fase es debida a actitudes de evitación o de negación de la realidad por parte de la persona afectada, de otros compañeros e incluso de la dirección.

Fase de intervención desde la empresa: Dependiendo del estilo de liderazgo, se tomarán una serie de medidas encaminadas a la resolución positiva del conflicto (cambio de puesto, fomento del diálogo entre los implicados, etc.), o lo que es más habitual se tomarán medidas para apartarse del supuesto origen del conflicto, contribuyendo de esta manera a una mayor culpabilización de la persona afectada.

Fase de marginación o exclusión de la vida laboral: En este período el trabajador compatibiliza su trabajo con bajas de larga duración. En esta situación, la persona subsiste con distintas patologías como consecuencia de su anterior experiencia de hostigamiento con los consiguientes efectos físicos, psíquicos y sociales.

Grados de Acoso.

En cuanto a los grados de acoso, vienen determinados por la intensidad, duración y frecuencia con que aparecen las diferentes conductas de acoso. Podemos distinguir tres grados:

- 1) Primer grado: La víctima es capaz de hacer frente a los ataques y de mantenerse en su puesto de trabajo. Hasta este momento, las relaciones personales de la víctima no suelen verse afectadas.
- 2) Segundo grado: Resulta difícil poder eludir los ataques y humillaciones de las que se es objeto; en consecuencia, el mantenimiento o reincorporación a su puesto de trabajo es más costosa. La familia y amistades tienden a restar importancia a lo que está aconteciendo.
- 3) Tercer grado: La reincorporación al trabajo es prácticamente imposible y los daños que padece la víctima requieren de tratamiento psicológico. La familia y amistades son conscientes de la gravedad del asunto.

Acoso Sexual y Acoso por razón de sexo:

Con carácter general, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, define en su artículo 7 tanto el acoso sexual como el acoso por razón de sexo.

Se considera el "acoso sexual" como "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."

En cuanto que "acoso por razón de sexo" se define como "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."

Si lo centramos en el ámbito del trabajo, el acoso sexual o por razón de sexo define la conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo.

Acoso discriminatorio

La Ley 51/2003, de 2 de diciembre, artº. 7, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad y la Ley 62/3003, de 30 de diciembre, Título II, de medidas fiscales, administrativas y del orden social lo definen como:

Toda conducta de violencia psicológica que injusta y desfavorablemente diferencia el trato a otros basado exclusivamente en la pertenencia a:

Grupo o categoría social distinto, tal como raza, origen étnico, sexo, religión, edad, discapacidad u orientación sexual, afiliación política o sindical.

Las citadas leyes configuran estas conductas como acoso, cuando tengan por objetivo o consecuencia atentar contra la dignidad del acosado y crear un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo.

5. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN.

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE RECLAMACIONES EFECTUADAS POR CONDUCTAS DE ACOSO EN EL ENTORNO LABORAL

▪ CRITERIOS GENERALES A LOS QUE DEBE AJUSTARSE LA ACTUACIÓN Y GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO.

Toda actuación relativa al acoso laboral debe plantearse desde una óptica de detección y actuación en la fase más precoz posible, a fin de evitar la cristalización de los conflictos y, sobre todo, de minimizar las consecuencias de los mismos para los trabajadores afectados.

Con este enfoque, cuando en cualquier centro de trabajo de Madrid Destino, sea conocida la existencia de una conducta que pueda ser constitutiva de acoso en el trabajo, se deberá actuar de acuerdo con lo previsto en el presente Protocolo.

En el contexto de este protocolo debe tenerse en cuenta que:

La denuncia del caso detectado se deberá realizar por escrito, para lo que se utilizará el documento de solicitud de intervención del anexo I, aportando la mayor información posible, para que sea más ágil y eficaz su investigación.

Cualquier trabajador tiene el derecho y la obligación de poner en conocimiento de la Empresa los casos de posible acoso laboral que conozca.

Respecto a los principios y garantías que debe cumplir el procedimiento deben señalarse las siguientes:

- Respeto y protección a las personas: es necesario proceder con la discreción necesaria para proteger la intimidad y la dignidad de las personas afectadas. Las actuaciones o diligencias deben realizarse con la mayor prudencia y con el debido respeto a todas las personas implicadas, que en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo. Los implicados podrán ser asistidos por algún delegado de prevención o asesor en todo momento a lo largo del procedimiento, si así lo requieren.

- Confidencialidad: Las personas que intervengan en el procedimiento tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva y no deben transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las comunicaciones presentadas o en proceso de investigación.
- Diligencia: La investigación y la resolución sobre la conducta denunciada deben ser realizadas sin demoras indebidas, de forma que el procedimiento pueda ser completado en el menor tiempo posible respetando las garantías debidas.
- Contradicción: El procedimiento debe garantizar una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas. Todos los intervinientes han de buscar de buena fe la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados.
- Restitución de las víctimas: Si el acoso realizado se hubiera concretado en un menoscabo de las condiciones laborales de la víctima, se deberá restituir a ésta en las condiciones más próximas posible a su situación laboral de origen, con acuerdo de la víctima y dentro de las posibilidades organizativas.
- Protección de la salud de las víctimas: La Empresa deberá adoptar las medidas que estime pertinentes para garantizar el derecho a la protección de la salud de los trabajadores afectados.
- Prohibición de represalias: Deben prohibirse expresamente las represalias contra las personas que efectúen la comunicación de los hechos, comparezcan como testigos o ayuden o participen en una investigación sobre acoso.

▪ **FASES DE LA ACTUACIÓN:**

5.1 **Primera Fase. Inicio del procedimiento: Solicitud de intervención.**

INICIO: Documento de solicitud de intervención. Anexo I

Estarán legitimados para iniciar el procedimiento:

- a. La persona afectada o su representante legal.
- b. Los Delegados de Prevención.
- c. El Departamento de Planificación, Organización y Prevención de Riesgos Laborales, del Área de Recursos Humanos, a través de los datos obtenidos en la Evaluación de Riesgos Psicosociales.
- d. Cualquier trabajador que tenga conocimiento de una posible conducta de acoso en el entorno laboral podrá solicitar que se inicie por parte de Madrid Destino el procedimiento descrito en este Protocolo.
- e. El Área afectada podría actuar de oficio en aquellos casos en los que se disponga de información fehaciente.
- f. El Comité de Empresa o los Delegados Sindicales

Cuando la información no provenga del propio interesado, Madrid Destino estará obligado a corroborar el caso por parte de la Dirección de Relaciones Laborales y una vez corroborado, iniciará las actuaciones previstas en este Protocolo.

En los casos b, c, d, e y f deberá ponerse en conocimiento de la persona supuestamente acosada, la iniciación del procedimiento.

La solicitud de intervención ha de formularse en todo caso, antes de que haya transcurrido un año desde que se tuvo conocimiento de la posible conducta de acoso en el entorno laboral.

Escrito de solicitud de intervención:

La solicitud deberá contener como mínimo:

- Nombre del solicitante y datos para contactar con el mismo (teléfono, domicilio, correo electrónico, etc...).
- Identificación de las personas que presumiblemente están sufriendo las conductas de acoso.
- Descripción cronológica y detallada de los hechos.
- Nombres de los testigos, si existen, que el denunciante solicita sean escuchados por el Departamento de Relaciones Laborales.
- Copia de documentos y de cualquier otra información que se considere pertinente.
- Las partes que intervienen tendrán derecho a ser asistidos por representantes o asesores, o de delegados de prevención.

La solicitud se formulará por escrito ante la Dirección de Relaciones Laborales.

La Dirección de Relaciones Laborales, comunicará la misma al Departamento de Planificación y Prevención de Riesgos Laborales y al Comité de Seguridad y Salud.

Se guardará la más estricta confidencialidad para respetar el derecho a la intimidad de todas las personas implicadas. El tratamiento de la información personal generada en este procedimiento se registrará por lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal (TEXTO CONSOLIDADO Última modificación: 5 de marzo de 2011) y en la Ley 8/2001, de 13 de julio, de Protección de Datos de carácter personal en la Comunidad de Madrid.

5.2 Segunda Fase. Valoración inicial.

Tras el análisis inicial del asunto denunciado por parte de la Dirección de Relaciones Laborales, podrá archivarse la solicitud o iniciarse las actuaciones complementarias, solicitando informes o planteando entrevistas o comparecencias que resultaren convenientes.

El proceso de recopilación de información comenzará con la petición de antecedentes al Área de Recursos Humanos, estudio de los expedientes personales y cuantos se consideran necesarios. Deberá desarrollarse con la máxima rapidez, confidencialidad, sigilo y participación de todos los implicados, podría hacer necesario proceder a entrevistar a los afectados y posiblemente a algunos testigos u otras personas de interés, si las hubiere. En todo caso, la indagación acerca de la denuncia debe ser desarrollada con la máxima sensibilidad y respeto a los derechos de cada una de las parte afectadas, tanto reclamante como persona presuntamente acosadora.

En dichas entrevistas, tanto el demandante como el demandado podrán ser acompañados, si así lo solicitan expresamente, por un delegado de prevención u otro acompañante a su elección.

Para garantizar la protección de las personas implicadas en el proceso y previa audiencia de las mismas, la Dirección de Relaciones Laborales podrá proponer la adopción de medidas cautelares, con el fin de evitar mayores perjuicios, comunicando las mismas al Comité de Seguridad y Salud.

Al finalizar esta indagación previa, el Área de Recursos Humanos, la Dirección de Relaciones Laborales, emitirá un informe de valoración inicial, con las conclusiones y propuestas que se deriven de la misma, incluyendo toda la información.

5.3 Tercera Fase. Fase de Resolución: Alternativas.

A la vista del informe de valoración inicial, que se acompañará de las actuaciones practicadas, la Dirección de la empresa, deberá actuar en consecuencia, debiendo optar por alguna de las siguientes alternativas:

1ª.- Archivar motivadamente la solicitud de intervención, en casos tales como la falta de objeto o de indicios suficientes; o que por actuaciones previas se pueda dar por resuelto el contenido de la solicitud de intervención.

2ª.- En el caso de que, del informe de valoración inicial se desprenda que los datos aportados o los testimonios sean falsos o se aprecie mala fe en la solicitud de aplicación de este Protocolo, el Área de Recursos Humanos, adoptará las medidas disciplinarias que estimen oportunas a las personas que han iniciado o participado en el desarrollo de los trámites.

3ª.- Si del referido informe se dedujese que se trata de un conflicto laboral de carácter interpersonal u otras situaciones de riesgo psicosocial, se aplicará, si procede, alguna de las siguientes medidas:

a) Si se trata de una situación de conflicto: proponer la actuación de un "mediador", admitido por las partes.

b) Si se trata de "otros problemas " incluidos en el ámbito de los riesgos psicosociales: Aplicar las medidas correctoras que aconseje el informe de valoración inicial, si procede, o realizar por parte del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, una Evaluación de Riesgos Psicosociales.

4ª.- Si se presumiera razonablemente que existen claros indicios de acoso laboral, el Área de Recursos Humanos, adoptará las medidas oportunas, entre las que se destacan las siguientes:

A). Con carácter inmediato adoptará las medidas necesarias con el fin de impedir el mantenimiento de la situación de acoso.

B). Instará la apertura de un expediente disciplinario de acuerdo con los Convenios Colectivos aplicables en cada caso.

C). En aquellos casos en que se tengan indicios claros de manifestación penal del acoso se dará cuenta al Ministerio Fiscal de la situación producida con el fin de que se instruya el procedimiento penal previsto en el artículo 73 del vigente Código Penal.

5º.- Posible intervención ante falta disciplinaria.

6ª.- Si del informe de valoración inicial, que habrá considerado la valoración de la comunicación o denuncia e incluirá las entrevistas realizadas y la información recopilada, se presumiera razonablemente que existen indicios de acoso laboral, contra el personal que presta sus servicios en Madrid Destino, pero no se está aún en condiciones de emitir una valoración precisa, la Dirección de Relaciones Laborales, trasladará dicho informe inicial y toda la información disponible a un "Comité asesor para situaciones de Acoso" constituido al efecto.

A). Constitución de un Comité Asesor.

En los casos en los que se presumiera razonablemente que existen indicios de acoso laboral, pero no se está aún en condiciones de emitir una valoración precisa, la Dirección de la Empresa determinará la constitución de un Comité Asesor, en el plazo de cinco días hábiles. (Ver Anexo III)

En la resolución de la constitución del Comité Asesor, además de nombrarse los miembros del mismo, se designará a alguno de ellos como instructor, para la puesta en marcha del Procedimiento Instructor, que tendrá una duración máxima de un mes en total.

Los miembros de dicho Comité deberán abstenerse o podrán ser recusados en los supuestos establecidos en los artículos 28 y 29 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

B). Investigación

Reunido el Comité Asesor, a la vista del informe de valoración inicial, puede dar por terminada la investigación si no apreciara indicios de acoso laboral.

Si el Comité Asesor acuerda continuar con el procedimiento, el instructor de dicho Comité realizará, las actuaciones pertinentes para recabar la posible información complementaria que pueda existir y determinar si se aprecian o no indicios suficientes de situación de acoso laboral.

Se podrán llevar a cabo entrevistas u otras técnicas de investigación, con cualquiera de los implicados, testigos o terceras personas que se considere que pueden aportar información útil.

El Comité tratará cada caso de manera individualizada, y velará para que las personas afectadas sean escuchadas y apoyadas en todo momento.

Al término de dicha investigación, el instructor del Comité Asesor elaborará un informe que presentará a la Dirección de la Empresa. El plazo para recabar información y elaborar el informe correspondiente no será superior a quince días hábiles.

Todas la Áreas de Madrid Destino, tendrán la obligación de colaborar con el instructor a lo largo del proceso de investigación.

C). Elaboración del informe de conclusiones del Comité Asesor

Finalizada la investigación del Comité Asesor, el instructor del procedimiento remitirá el informe de conclusiones a la Dirección del Área de Recursos Humanos, a la Dirección de la Empresa (Consejero Delegado y/o Comisión

Ejecutiva) y al Área donde preste sus servicios la persona presuntamente acosada (salvo que no procediera por motivo de su implicación).

La dirección de la empresa, a la vista del informe, en el plazo máximo de 15 días hábiles podrá:

- Declarar la inexistencia de acoso y el archivo del expediente. No obstante se pueden proponer aplicar medidas que mejoren la situación existente.
- Promover la incoación de un expediente disciplinario por la comisión de una falta muy grave de acoso y proponer, si procede, las medidas correctoras de la situación.
- Si se estima que se trata de hechos que pudieran ser constitutivos de algunos delitos cometidos por personal al servicio del Madrid Destino, contra el ejercicio de los derechos de las personas reconocidos por las leyes, deberá remitirse a las normas procedimentales aplicables.
- Si se detecta alguna otra falta distinta al acoso, se propondrá las acciones correctoras que pongan fin a la situación producida y se promoverá, en su caso, el expediente disciplinario correspondiente.

5.4. Cuarta Fase. Comunicación de Actuaciones

De las resoluciones tomadas por la Dirección de la Empresa u Órgano Competente en la toma de decisiones, así como de los resultados, se informará a través del Área de Recursos Humanos a los implicados en el proceso y al Comité de Seguridad y Salud. Guardando en todo momento la confidencialidad.

6.- SEGUIMIENTO Y CONTROL

El seguimiento y control de las medidas correctoras propuestas corresponderá al Área de Recursos Humanos, junto con cada Área implicada, debiendo prestar especial atención, en los casos en que haya podido haber afectación de las víctimas, el apoyo y, en su caso, rehabilitación de las mismas.

Se deberá prestar especial atención para evitar posibles situaciones de hostilidad en el entorno laboral, cuando se produzca la reincorporación del empleado que haya estado de baja laboral después de una situación de acoso.

El Departamento de Planificación Organización y Prevención de Riesgos Laborales deberá realizar un registro y seguimiento estadístico de los casos de acoso laboral realmente producidos, e informar de los mismos al Comité de Seguridad y Salud de Madrid Destino.

7.- MEDIDAS DE ACTUACIÓN Y PREVENCIÓN DEL ACOSO EN EL ENTORNO LABORAL

7.1.- ACTUACIONES DE PREVENCIÓN

7.1.1 Elaboración de estrategias específicas de sensibilización dirigidas a responsables de Áreas de Madrid Destino.

Más allá de la acción general de prevención y mejora de las condiciones psicosociales de trabajo, es necesario, igualmente, desarrollar estrategias preventivas específicas, que de forma directa eviten o reduzcan la posibilidad de aparición de las conductas de acoso.

A este respecto, con la colaboración del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, se promoverán y ejecutarán programas específicos dirigidos a:

- Proporcionar una formación adecuada en prevención y resolución de conflictos, especialmente dirigida a responsables de equipos de personas, para que puedan reconocer y atajar los posibles conflictos en su origen.
- Integrar en la formación continua de los mandos, una definición clara de conductas "obligatorias" y de conductas "intolerables", tanto en su propia función de mando como en la conducta de sus subordinados.
- Organizar actividades informativas específicas para colectivos de responsables de Áreas, involucrados en la prevención y gestión de los casos de acoso, en las que se suministre información suficiente para dar a conocer la filosofía asumida por la Empresa en cuanto a la intolerancia de determinados comportamientos vinculados al acoso laboral y en cuanto a los procedimientos que se establezcan para su prevención y/o resolución.
- Integrar los principios definidos y los compromisos de la Empresa, de forma transversal, en toda la formación continua.

7.1.2. Elaboración de estrategias específicas de sensibilización dirigidas a los empleados y representantes de los trabajadores.

- Difusión de este Protocolo.
- Elaboración y difusión de documentos divulgativos sobre el riesgo y las medidas preventivas.
- Realización de sesiones de información para los trabajadores y sus representantes, para explicarles sus derechos, los reglamentos y las leyes que los protegen, las sanciones establecidas y el procedimiento para activar este protocolo. Así mismo, se informará de las responsabilidades en las que se podrá incurrir, en caso de denuncias falsas o improcedentes.

8.- REVISIÓN DEL PROTOCOLO

Este protocolo se revisará y/o modificará, previo informe del Comité de Seguridad y Salud, siempre que de su funcionamiento derive esta necesidad o por imperativo legal o jurídico.

9. ANEXOS

ANEXO I

Documento de solicitud de intervención
por acoso en el entorno laboral

Documento de solicitud de intervención por acoso en el entorno laboral

SOLICITANTE

<input type="checkbox"/> Persona afectada	<input type="checkbox"/> Comité de Empresa o Delegados Sindicales	<input type="checkbox"/> Delegado de Prevención
<input type="checkbox"/> Área afectada	<input type="checkbox"/> Cualquier Trabajador	<input type="checkbox"/> Área de Recursos Humanos, Departamento de Planificación y Prevención de Riesgos Laborales

TIPOS DE ACOSO que consideras que se está produciendo

<input type="checkbox"/> psicológico	<input type="checkbox"/> por razón de sexo	<input type="checkbox"/> sexual
<input type="checkbox"/> otras discriminaciones	<input type="checkbox"/> Por razón de orientación sexual	

DATOS DEL SOLICITANTE

Nombre y apellidos:

NIF:

Sexo:

Teléfono de contacto:

Centro de trabajo y puesto:

Antigüedad y tipo de ocupación desarrollada:

DATOS DE LA PERSONA AFECTADA, (en caso de ser distinto del solicitante)

Nombre y apellidos:

NIF:

Sexo:

Teléfono de contacto:

Centro de trabajo y puesto:

Antigüedad y tipo de ocupación desarrollada:

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS:

Documentación anexa

No

Sí (relacionar):



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO EN EL ENTORNO LABORAL

Solicitud: Solicito la activación del protocolo para la prevención, actuación y la resolución de situación de acoso psicológico, sexual, por razón de sexo u orientación sexual y otras discriminaciones en el trabajo.

Localidad y fecha:

Firma de la persona interesada

El tratamiento de la información personal recogida en esta solicitud se regirá por lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal y en la Ley 8/2001, de 13 de julio, de Protección de Datos de carácter personal en la Comunidad de Madrid.

ANEXO II

**LISTA NO EXHAUSTIVA DE CONDUCTAS RELACIONADAS CON
SITUACIONES DE ACOSO, CLASIFICADAS POR TIPOS.**

Y

**LISTA NO EXHAUSTIVA DE SITUACIONES QUE NO SON
CONSIDERADAS COMO ACOSO PSICOLÓGICO**

ANEXO II

La expresión de las situaciones de hostigamiento psicológico hacia un individuo es susceptible de ser manifestada de muy diversas maneras. Las conductas relacionadas a continuación, se pueden producir aisladamente, simultáneamente o de manera consecutiva.

En el acoso psicológico, lo habitual es que el individuo que es víctima de una situación de acoso, sea objeto de varias de las conductas que a continuación se describen.

LISTA NO EXHAUSTIVA DE CONDUCTAS RELACIONADAS CON SITUACIONES DE ACOSO, CLASIFICADAS POR TIPOS.

a) - Ataques a las víctimas con medidas organizacionales:

- Medidas destinadas a excluir o aislar de la actividad profesional a una persona.
- El superior de forma continuada restringe a la persona las posibilidades de hablar.
- El abuso de poder a través del menosprecio persistente, o la fijación de objetivos con plazos inalcanzables, o la asignación de tareas imposibles de realizar.
- El abuso de autoridad al dejar al trabajador de forma continuada sin ocupación efectiva o incomunicado, sin causa alguna que lo justifique.
- El abuso de poder al asignarle de modo permanente una ocupación en tareas inútiles o sin valor productivo con el fin de humillarlo.
- El control desmedido del rendimiento de una persona.
- Se reparte la carga de trabajo de manera desproporcionada, asignándole una cantidad excesiva en relación a los demás compañeros.
- No se le convoca a reuniones con sus compañeros.
- No se le transmiten las instrucciones u órdenes necesarias para la realización de su trabajo, o se le transmiten de forma equivocada. Se le dan órdenes contradictorias.
- Se le asignan trabajos para los que el empleado o bien carece de cualificación, o bien la que tiene es mayor que la requerida para la realización de las tareas encargadas.
- Se prohíbe a los demás empleados que se relacionen con él o que se le facilite información sobre el trabajo.
- Se le atribuyen errores no cometidos, aireándolos y difundiéndolos ante los jefes y en el interior y/o exterior de la unidad.

b) - Ataques a las relaciones sociales de la víctima:

- Prohibir a los colaboradores que hablen a una persona determinada o restringir el trato de los compañeros.
- Rehusar la comunicación con la víctima a través de miradas y gestos.
- Rehusar la comunicación con una persona negándole la posibilidad de comunicarse directamente con ella.
- No dirigir la palabra a una persona.
- Tratar a una persona como si no existiera. (Ningunear).

c) - Ataques a la vida privada de la víctima:

- Criticar permanentemente la vida privada de una persona.
- Mofarse sistemáticamente de la vida privada de una persona.
- Comentarios acerca de que la persona tiene problemas psicológicos.
- Mofarse de las discapacidades de una persona.
- Imitar los gestos, voces, etc. de una persona.
- Hacer parecer estúpida a una persona de forma repetida y reiterada.
- Terror telefónico llevado a cabo por el hostigador.
- Se propagan rumores sobre su vida personal.

d) - Agresiones verbales:

- Gritos o insultos repetidos.
- Críticas permanentes y en mal tono acerca del trabajo de la persona.
- Amenazas verbales reiteradas, coacciones o intimidaciones.

e) - Rumores:

- Hablar mal de la persona a su espalda, reiteradamente.
- Difundir rumores falsos sobre el trabajo o vida privada de la víctima.

LISTA NO EXHAUSTIVA DE SITUACIONES QUE NO SON CONSIDERADAS COMO ACOSO PSICOLÓGICO

- Un hecho violento singular y puntual (sin prolongación en el tiempo).
- Acciones irregulares organizativas que afectan al colectivo.
- La presión legítima de exigir lo que se pacta o las normas que existan.
- Un conflicto.
- Críticas constructivas, explícitas, justificadas.
- La supervisión-control, así como el ejercicio de la autoridad, siempre con el debido respeto interpersonal.
- Los comportamientos arbitrarios o excesivamente autoritarios realizados a la colectividad, en general.



ANEXO III

COMITÉ ASESOR

Anexo- III: COMITÉ ASESOR

1. Composición

- Un representante de Madrid Destino, nombrado por el Consejero Delegado o Comisión Ejecutiva (consensuado entre Consejero Delegado, Dirección de Recursos Humanos y los Delegados de Prevención).
- Un Delegado de Prevención
- Un experto designado al efecto (Instructor)

Los componentes del grupo serán designados la Dirección de la Empresa, el Delegado de Prevención será designado a propuesta de los Delegados de Prevención.

En la designación de los miembros del Comité se garantizará la distancia personal, afectiva y orgánica entre los miembros que lo integren y las personas implicadas en el procedimiento.

2. Régimen de funcionamiento del Comité Asesor

Se regirá en su funcionamiento por:

- La normativa legal y convencional española en materia de acoso laboral que resulte de aplicación.
- Las directivas de la Unión Europea en materia de acoso que resulten de aplicación.
- Las disposiciones recogidas en el presente protocolo.
- Las normas de funcionamiento iniciales son las incluidas en las Fases del Procedimiento Instructor, pudiendo ser modificadas por acuerdo del Comité.

3. Procedimiento a seguir e Informes de conclusiones/recomendaciones

PROCEDIMIENTO INSTRUCTOR

Principales fases en las que se desarrolla:

I. Fase inicial:

- (i) Reunión con representantes de los trabajadores. Siempre que la empresa haya tenido conocimiento de hechos que pudieran ser constitutivos de alguna infracción de ámbito socio-laboral se mantendrá una reunión informativa con el Comité de Empresa así como con el Comité de Seguridad y Salud, con la que dará comienzo el procedimiento instructor y en la que se expondrán sus principales características.

Asimismo, se explicarán los objetivos que pretende alcanzar Madrid Destino con dicho procedimiento instructor y que serán los siguientes:

- a. A través del procedimiento instructor se busca proteger a los trabajadores, situándolos en el eje central sobre el que pivotarán todas las actuaciones instructoras. Su bienestar y la salvaguarda de su dignidad es, con diferencia, lo más importante.
 - b. El procedimiento instructor contará con las siguientes garantías:
 - Agilidad y rapidez, estableciendo plazos máximos. En este sentido, el informe final con las conclusiones se deberá dictar en un plazo máximo de 30 días naturales a contar desde la fecha de dicha reunión.
 - Garantía de confidencialidad tanto de la información como de las partes implicadas.
 - Garantías para la seguridad y protección de la presunta víctima, evitando que la víctima comparezca varias veces de forma innecesaria y centrándose en los hechos denunciados.
 - Respeto y protección a las personas. Para ello los implicados podrán comparecer asistidos de representantes de los trabajadores. Se informará a la parte denunciada de la naturaleza de la denuncia y su posibilidad de contestar.
 - Se prohibirán las represalias tanto contra los denunciados como contra los testigos.
 - c. Asimismo, además de los anteriores, los objetivos de la reunión de partida serán:
 - Informar a los representantes de los trabajadores acerca de las actuaciones instructoras que se llevarán a cabo.
 - Comunicar que miembro del Comité Asesor se ha designado como Instructor (podría ser una persona externa o interna).
 - Atender las observaciones que pudieran plantear los representantes de los trabajadores y/o de la empresa.
 - d. En todo momento, la confidencialidad será el principio básico e inspirador de todo el proceso e impregnará cada una de las actuaciones llevadas a cabo.
- (ii) Solicitud de información. Será necesario requerir la siguiente documentación:
- a. Escritos de denuncia de las diferentes personas de la empresa.
 - b. Comunicaciones realizadas/recibidas por los/las denunciados que pudieran ser susceptibles de ser consideradas irregulares, si las hubiere.

- c. Partes de baja e incapacidad temporal de los/las trabajadores/as de la empresa relacionados con el caso.
 - d. Libro de visitas e información sobre posibles inspecciones relacionadas con irregularidades de trato en el seno de la empresa.
- (iii) Posibilidad de adoptar en este momento medidas cautelares. Dependiendo de la gravedad de los indicios que se analicen, se valorará la posibilidad de adoptar ciertas medidas cautelares.
- a. Posible traslado a la Fiscalía en caso de que se aprecien indicios constitutivos de delito.
 - b. Permiso retribuido a la persona denunciante para los casos más graves.
 - c. Permiso retribuido a la persona acusada en caso de que la situación afecte a un número relevante de trabajadores de la empresa.
 - d. Traslado físico de la persona denunciante a otra área de la empresa.
 - e. Cambio provisional de funciones y por el tiempo mínimo necesario, tanto de la persona denunciante como de la persona acusada.

II. Fase intermedia:

- (i) Comienzo de las entrevistas. En primer lugar, comparecerán las personas denunciantes, seguidas de la persona acusada. Finalmente se buscará el testimonio de personas de la empresa que puedan aportar datos objetivos al caso. Los criterios a tener en cuenta para seleccionar estos últimos serán, indistintamente, los siguientes:
- a. Pertenencia al departamento en el que se hayan producido los hechos.
 - b. Trato personal y directo con las partes.
 - c. Conocimiento de los hechos (especialmente si han sido testigos oculares de algún incidente).
 - d. Proximidad física con cualquiera de las partes.
 - e. Relación de subordinación previa o actual con la persona acusada o con cualquier otra que se estime de relevancia a efectos del procedimiento.

Se valorará la posibilidad de entrevistar a cualquier trabajador/a que cumpla al menos uno de los anteriores criterios.

- (ii) Los comparecientes serán citados a través de comunicación formal en la que conste el lugar, la fecha y la hora a la que se ha acordado su comparecencia.

- (iii) Las preguntas que se plantearán estarán en todo momento relacionadas directamente con los hechos discutidos y se garantizará en todo momento la dignidad de los comparecientes. Asimismo y teniendo en cuenta todo lo anterior, el instructor se reserva el derecho a plantear cuantas preguntas considere necesario con la exclusiva finalidad de esclarecer los hechos.
- (iv) El compareciente tendrá derecho a entregar la documentación que considere oportuna. Se otorgará un plazo de hasta 48 horas después de finalizada la comparecencia para que haga llegar al instructor todos aquellos documentos de que intente valerse en el procedimiento.
- (v) Se garantizará la presencia de un representante de los trabajadores (Delegado de Prevención) y un representante de la empresa. Asimismo, se procurará que sea la misma persona la que, con carácter general, acuda a las entrevistas.
- (vi) Las entrevistas serán grabadas (con la autorización del entrevistado) a través de medios electrónicos con la exclusiva finalidad de garantizar su contenido y adecuación a las normas que rigen el presente procedimiento y a los únicos efectos de transcribir su contenido en un acta literal. Ninguna grabación será incorporada al procedimiento instructor.
- (vii) Se levantará acta literal de toda la comparecencia que será firmada por todas las partes presentes. Dicha acta será guardada y custodiada por el instructor del procedimiento hasta la finalización de la instrucción. Una vez concluida, se facilitará una copia al compareciente que así lo solicite. Las actas no se incorporarán como anexos al informe de conclusiones.

III. Fase final:

- (i) Finalizado el proceso, se emitirá un informe de conclusiones. Dicho informe constará de varias partes:
 - a. La primera declarará la existencia o no de irregularidades que hubieran tenido lugar en la empresa.
 - b. Se tipificarán las posibles irregularidades indicando su gravedad a la luz de la legislación vigente aplicable.
 - c. Finalmente, se propondrán a la empresa una serie de medidas correctoras. En todo caso, será la empresa quien se encargue de adoptar, de entre las propuestas, aquellas que considere más adecuadas. La ejecutividad de dichas decisiones corresponderá en todo caso a la empresa careciendo el instructor de capacidades para realizar el debido seguimiento.

- (ii) Se entregará una copia del informe a los representantes de la empresa y a los representantes de los trabajadores. Ambos deberán guardar el debido deber de confidencialidad y sigilo que le es exigido en estas situaciones.

INFORME DE CONCLUSIONES / RECOMENDACIONES

El informe de conclusiones y recomendaciones debe incluir, como mínimo, la siguiente información:

- Composición del grupo/Comité asesor
- Antecedentes del caso, denuncia y circunstancias de la misma
- Actuaciones previas: valoraciones e informe inicial del caso
- Actuaciones (del Procedimiento Instructor)
- Conclusiones (informe de conclusiones del Procedimiento Instructor)
- Medidas propuestas (en el informe de conclusiones del Procedimiento Instructor)