

Acoso en el entorno laboral: Protocolo de actuación

Fecha de realización	Febrero 2019
Revisión nº	2
Fecha de revisión	2.2019

Cada vez más cerca de las personas



INDICE

Universalidad
Unidad
Voluntariado
Independencia
Neutralidad
Imparcialidad
Humanidad

1. Declaración de principios
 2. Normativa de referencia
 3. Ámbito
 4. Objeto
 5. Conceptos
 - Acoso discriminatorio
 - Acoso sexual
 - Acoso por razón de sexo
 - Acoso moral o mobbing
 - Comisión Instructora
 6. Procedimiento de actuación
 - Normas básicas de funcionamiento
 - Inicio de la denuncia
 - Fase preliminar
 - Fase formal
 7. Medidas cautelares
- Anexos
- Anexo I: formulario de denuncia
 - Anexo II: pautas para la denuncia
 - Anexo III: pautas en caso de ser denunciado/a por acoso
 - Anexo IV: pautas para la Comisión Instructora



ACOSO EN EL ENTORNO LABORAL: PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

■ DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

Cruz Roja Española, en su empeño por salvaguardar los derechos de quienes integran la Institución, se compromete a crear y mantener un entorno de trabajo respetuoso con la dignidad y la libertad personal. Un entorno en el que no se toleren las situaciones de discriminación o acoso contra ningún integrante de la organización.

Para ello manifiesta que no tendrán cabida situaciones de acoso, tanto sexual como por razón de sexo o acoso moral, en el seno de la Institución y se compromete a consolidar un entorno en el que las personas puedan llevar a cabo su actividad cotidiana en un ámbito libre de acoso de cualquier tipo. Es responsabilidad de todos asegurar un entorno respetuoso con los derechos del resto de integrantes.

Cruz Roja Española, dentro del ámbito del Plan de Igualdad y del Plan de Prevención de Riesgos Laborales, desarrolla el presente Protocolo que incluye el procedimiento a seguir en caso de que cualquier persona quiera denunciar una posible situación de acoso, una persona sea denunciada o deba participar como integrante de una Comisión Instructora.

Cruz Roja Española, desde todos los estamentos que componen la Institución, no permite ninguna situación de este tipo y para ello este Protocolo permite dar solución a las posibles reclamaciones sobre este tema con las debidas garantías. El presente Protocolo se cimienta en la normativa legal vigente, así como en los Principios Fundamentales de la Organización, base fundamental de la posición de la Institución frente a las situaciones de acoso.

Cruz Roja Española asegura un tratamiento absolutamente confidencial de los casos que se pudieran producir, así como la protección de cualquiera de las partes implicadas.

■ NORMATIVA DE REFERENCIA

- Constitución Española.
- Según el Art. 4.2 e) del Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- Ley de Prevención de Riesgos Laborales, art. 14.
- Directiva 2006/54/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de Julio de 2006, relativa a la aplicación del principio de igualdad de oportunidades e igualdad de trato entre hombres y mujeres en asuntos de empleo y ocupación.
- Código Comunitario de Conducta para combatir el acoso sexual de 27 de Noviembre de 1991.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley de Infracciones y sanciones en el orden social en su Art. 8.13.
- Criterio Técnico de la Inspección de Trabajo N°69/2009 sobre actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en materia de acoso y violencia en el trabajo.
- Resolución 1/2011 del Comité Nacional de Cruz Roja Española.

■ ÁMBITO

El presente Protocolo se aplicará a cualquier integrante de la Organización, sin que el tipo de relación existente con Cruz Roja Española (personal laboral, voluntarios y voluntarias, etc.) suponga ningún tipo de distinción a tal efecto.

Todos los integrantes de la Institución que consideren necesario hacer uso del Protocolo de acoso estarán en su derecho de recurrir a él, con independencia de la vinculación que mantengan con la Institución.

■ OBJETO

El objeto del presente Protocolo es definir las pautas que permitan identificar una situación de acoso, con el fin de solventar una situación discriminatoria y minimizar las consecuencias, garantizando en todo momento los derechos de todas las personas implicadas.

El presente Protocolo se basa en tres principios irrenunciables para todas las personas trabajadoras y voluntarias:

- El derecho de toda persona a recibir un trato cortés, respetuoso y digno.
- El derecho a la igualdad y a la no discriminación en el desarrollo de su actividad.
- El derecho a la salud en el trabajo, que se garantiza no sólo velando por la prevención y protección frente a riesgos que puedan ocasionar menoscabo o daño físico, sino también frente a riesgos que puedan originar deterioro en la salud psíquica.

El protocolo instrumentaliza las actuaciones necesarias para la investigación y análisis facilitando al personal un procedimiento objetivo que garantice la prevención y la resolución de este tipo de casos.

La existencia de un Protocolo de actuación para tratar las denuncias de acoso no es el único componente de la lucha contra este tipo de situaciones. También son herramientas vitales para prevenirlo la **Información y sensibilización** (a través de la divulgación del protocolo, campañas informativas, etc.) y la **Formación** (en el Plan de Formación anual se incluyen acciones que ayuden a prevenir el acoso en el entorno laboral).

Será siempre uno de los fines del presente Protocolo el esclarecimiento de la situación denunciada, tratando de llegar a la resolución de la misma –siempre que sea posible– a través de la mediación o la negociación entre las partes.



■ CONCEPTOS IMPLICADOS EN EL PROTOCOLO

TIPOS DE ACOSO EN EL ENTORNO LABORAL

A continuación, se describen los distintos tipos de acoso que se pueden dar en el entorno laboral:

ACOSO DISCRIMINATORIO: Toda conducta no deseada, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, vinculada a cualquier circunstancia personal (origen étnico o racial, orientación sexual...) que tiene como propósito o efecto vulnerar la dignidad de la persona y crearle un entorno discriminatorio, hostil, humillante o degradante.

A título de ejemplo, y sin ánimo excluyente ni limitativo, se podrían considerar constitutivas de acoso discriminatorio las siguientes conductas:

- *Observaciones sugerentes, chistes o comentarios sobre la apariencia o condición personal del trabajador o trabajadora.*

ACOSO SEXUAL: el artículo 7.1 de la Ley 3/2007 dispone que “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.”

A título de ejemplo, y sin ánimo excluyente ni limitativo, se considerarían constitutivas de acoso sexual las siguientes conductas:

- *Observaciones sugerentes, chistes o comentarios sobre la apariencia o condición sexual del trabajador o trabajadora.*
- *Peticiones de favores sexuales, incluyendo todas aquellas insinuaciones o actitudes que asocien la mejora de las condiciones de trabajo o la estabilidad en el empleo del trabajador o trabajadora, a la aprobación o denegación de estos favores.*
- *Cualquier otro comportamiento que tenga como causa o como objetivo la discriminación, el abuso, la vejación o la humillación del trabajador/a por razón de su sexo.*
- *Toda agresión sexual.*

ACOSO POR RAZÓN DE SEXO: “constituye 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” (art. 7.2. de la Ley 3/2007).

A título de ejemplo, son conductas calificables como acoso por razón de sexo:

- *Cualquier conducta censuradora motivada por el ejercicio de una persona de derechos derivados de su condición sexual.*
- *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.*

ACOSO MORAL O MOBBING: Se entiende como acoso moral la práctica o comportamiento repetido o persistente por una o más personas durante un tiempo prolongado, verbal, psicológica o físicamente, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, que tiene como finalidad la humillación, el menosprecio, el insulto, la coacción o la discriminación de la víctima.

Pueden considerarse comportamientos que evidencien la existencia de una conducta de acoso moral (por separado o en unión de varios de ellos):

- *El aislamiento y rechazo o prohibición de comunicación.*
- *Los atentados contra la dignidad de la persona.*
- *La degradación intencionada en las condiciones del puesto de trabajo.*
- *La violencia verbal.*

Tanto el acoso sexual, como por razón de sexo o el acoso moral o mobbing pueden producirse por parte de un superior o superiora hacia su subordinado o subordinada (acoso descendente), o por parte de un subordinado o subordinada a un superior o superiora (acoso ascendente), también entre compañeros y compañeras e incluso por parte de terceros (acoso horizontal). Dichos comportamientos deben ser indeseados y ofensivos para la persona objeto del mismo.

Todas estas situaciones pueden ser ejercidas de forma individual o grupal y dirigidas hacia una única persona o un grupo.



COMISIÓN INSTRUCTORA

Es aquella comisión constituida para llevar a cabo la investigación de las denuncias siguiendo las pautas establecidas en el presente Protocolo. La Comisión Instructora tendrá distintos integrantes, en función de los diferentes escenarios que se puedan llegar a dar, dependiendo de las distintas casuísticas en virtud de las relaciones que existen entre los implicados y la Institución.

1. Implicados: personal voluntario. Integrantes de la Comisión Instructora:

- Agente de Igualdad.
- Director/a o Responsable del Departamento de Voluntariado
- Personal adscrito al Servicio de Prevención: responsable o referente de Prevención.

2. Implicados: personal voluntario y personal laboral. Integrantes de la Comisión Instructora:

- Agente de Igualdad.
- Director/a o Responsable del Departamento de Voluntariado
- Director/a o Responsable del Departamento de Recursos Humanos
- Personal adscrito al Servicio de Prevención: responsable o referente de Prevención.
- Delegado/a de Prevención

3. Implicados: personal laboral. Integrantes de la Comisión Instructora:

- Agente de Igualdad.
- Director/a o Responsable del Departamento de Recursos Humanos
- Personal adscrito al Servicio de Prevención: responsable o referente de Prevención.
- Delegado/a de Prevención

En el supuesto de que los/las componentes de esta Comisión estuvieran implicados en la denuncia, se enviarán las denuncias a la "**Comisión Instructora**" superior (Autonómica o, en su defecto, Oficina Central), que arbitrará el procedimiento que se debe seguir.

Los miembros integrantes de la Comisión Instructora podrán ser sustituidos por otros integrantes de la Institución que realicen funciones iguales o similares, si se dan alguna de las siguientes incompatibilidades en relación a la persona denunciante o denunciada: relación de parentesco por consanguinidad o afinidad, relación de amistad o enemistad manifiesta con los mismos y/o relación laboral por adscripción al mismo Proyecto, Programa o Departamento.

Quienes integren las Comisiones Instructoras se comprometen a observar secreto profesional, imparcialidad y respeto a todos los casos que traten en el seno de la Comisión. Los trabajos de la Comisión Instructora deberán garantizar siempre la intimidad y la dignidad de las personas involucradas. La garantía de confidencialidad es la base del funcionamiento de la Comisión Instructora.

■ PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

En el caso que un miembro de la Organización sienta que está siendo objeto de una situación de acoso, o que lo sospeche sobre un/a compañero/a, y con el fin de garantizar sus derechos, puede poner en funcionamiento el Protocolo de Acoso.

En ningún momento, la activación del Protocolo impide la utilización paralela o posterior vías administrativas o judiciales.

NORMAS BÁSICAS DE FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN

- Todas las actuaciones de la Comisión Instructora se documentarán por escrito, levantando acta de todas las reuniones de la Comisión y de las declaraciones de denunciante, denunciado/a y testigos.
- En caso de incluir declaraciones o testimonios éstos habrán de estar suscritos por quienes las hubieran realizado. Se entregará copia del mismo siempre tras la declaración.
- Los documentos que compongan la instrucción serán codificados, de forma que se preserve la intimidad de las personas involucradas.
- La custodia de la documentación generada durante el proceso será responsabilidad del Agente de Igualdad.
- Una vez finalizada la instrucción el Comité de Seguridad y Salud será informado sobre la denuncia de acoso recibida.
- En la fase inicial no se entrega copia de la denuncia a la persona denuncia, salvo que el o la denunciante lo permitan, siempre en aras de facilitar la mediación en el problema que se haya detectado entre las partes, a propuesta de la Comisión Instructora.
- Si la Comisión Instructora determina que se abra la fase formal, con la intención de garantizar la defensa de la persona denunciada, en ese momento se le hará entrega de la denuncia. Para preservar la confidencialidad del proceso y garantizar la correcta instrucción del expediente y la declaración independiente de los testigos, de la documentación a entregar por la comisión instructora se omitirán los datos de carácter personal, así como datos de testigos propuestos por la Comisión instructora o por la persona denunciante. También se entregará en ese momento de la Instrucción copia del informe de conclusiones de la fase preliminar tanto a la persona denunciante como a la persona denunciada.



1. INICIO DE LA DENUNCIA

- La persona demandante debe dirigirse al Agente de Igualdad mediante un escrito (ver anexo) en el que se detallen los datos de quien denuncia (**la denuncia no puede ser anónima**), la o las personas denunciadas y una descripción de la situación de acoso. Según el Art. 23 de la Ley Orgánica 3/2007 y el Art. 19 de la Directiva 2006/54/CE, **quien presenta la denuncia sólo deberá aportar indicios basados en actuaciones discriminatorias y la persona acusada de acoso deberá probar que no ha existido tal discriminación.**
- La denuncia no sólo la puede articular la víctima de acoso, si no toda aquella persona que esté siendo testigo de la situación.
- El o la agente de Igualdad convocará a la Comisión Instructora, a la mayor brevedad posible, para el estudio de la denuncia recibida.

2. FASE PRELIMINAR

El objetivo de la fase preliminar es resolver el problema de forma rápida y eficaz. En ocasiones, el hecho de manifestar al presunto/a agresor/a las consecuencias ofensivas e intimidatorias que se generan de su comportamiento, es suficiente para dar solución al problema. La mediación entre las partes o la negociación acordada pueden ser también herramientas eficaces para solucionar la situación denunciada. Y desde la Comisión Instructora debe proponerse siempre estas medidas a las dos partes. La propuesta constará en la declaración correspondiente.

Una vez recibida la denuncia, la Comisión Instructora se entrevistará con las partes implicadas. Si la Comisión lo valora, en el transcurso del expediente, también se podrá reunir con ambas partes, con la finalidad de alcanzar una solución aceptada por las mismas.

En el plazo de quince días la Comisión Instructora elaborará un informe con el resultado de la instrucción y con las actuaciones que se consideren convenientes, cerrando el proceso o dando paso a la fase formal. Solamente en casos excepcionales se podrá ampliar el plazo a un mes.

El proceso se cierra porque se haya conseguido la mediación entre las partes, o bien por considerar que no existe acoso en el entorno laboral.



3. FASE FORMAL

Cuando la Comisión Instructora considera que la denuncia en estudio es susceptible de ser un caso de acoso en el entorno laboral, ya que se detectan indicios racionales de acoso, se procede a continuar en la fase formal.

En este momento la Comisión Instructora decidirá la práctica de cuantas pruebas y actuaciones estime convenientes para el esclarecimiento de los hechos denunciados, convocando a todas las partes, testigos y otras personas que considere, debiendo ser advertidos todos ellos sobre el **deber de guardar confidencialidad** sobre su intervención y sobre el procedimiento que se está desarrollando.

Cuando la gravedad de las acusaciones o la complejidad del caso así lo requieran, únicamente la Comisión Instructora, de manera facultativa, podrá solicitar la ayuda de un/a experto/a. Dicho experto/a puede ser un psicólogo especialista en la materia, un perito judicial, etc., siempre ajeno a la Organización.

La instrucción concluirá con un informe elaborado en el plazo de 1 mes. Solamente en casos excepcionales, cuando así lo exija la correcta instrucción del expediente por el número de personas afectadas, personal implicado, localización de pruebas, confección de informes periciales, o supuestos análogos se podrá ampliar el plazo por el tiempo necesario para concluir la instrucción, con un máximo de tres meses.

En el informe final se recogerán las conclusiones alcanzadas y la propuesta a los órganos competentes de medidas disciplinarias a adoptar. La resolución podrá recoger medidas dirigidas a la protección de la víctima del acoso, así como mecanismos de apoyo y acompañamiento a estas personas.

Si se determina que existe acoso se adoptarán las medidas correctoras y sancionadoras oportunas que marque el régimen disciplinario que le sea de aplicación al acosador/a según el convenio colectivo, o según el Reglamento General Orgánico en caso de personal voluntario. **En cualquier caso, se tratará de una falta muy grave.** El artículo 54.g) del Estatuto de los Trabajadores, modificado por la disposición adicional décimo primera de la Ley 3/2007, incluye el acoso sexual y el acoso por razón de sexo como causa de despido. En denuncias de acoso que impliquen a personal voluntario, se aplicará el Régimen Sancionador previsto en el R.G.O.; las conclusiones recogidas en el Informe Final de la Comisión Instructora podrán ser tenidas en cuenta por la Comisión de Garantías.

Si no se constatan situaciones de acoso, o no ha sido posible la verificación de los hechos, se archivará el expediente.

Las denuncias, falsos alegatos o declaraciones que se demuestren como no honestas o dolosas, podrán ser constitutivas igualmente de actuación disciplinaria.

Informe preliminar de la Comisión Instructora determinando que cabría la existencia de acoso

Entrevistas de la Comisión Instructora con las partes implicadas, incluyendo testigos y personal experto

Emisión de informe en el plazo de un mes

■ MEDIDAS CAUTELARES

En el supuesto de que sea necesario, desde el inicio y hasta el cierre del procedimiento, una vez verificados los indicios racionales de la existencia de acoso, se podrá temporalmente determinar la separación de la víctima y del presunto acosador/a, así como otras medidas cautelares que se estimen oportunas.

Cuando las circunstancias lo exijan, la Comisión Instructora podrá solicitar del órgano competente la apertura de expediente disciplinario con suspensión cautelar de derechos y deberes en tanto se sustancia el procedimiento, en lo relativo al personal voluntario.

Estas medidas, en ningún caso podrán suponer para la víctima un perjuicio o menoscabo en las condiciones de trabajo, ni modificación sustancial de las mismas.

La Comisión Instructora no tiene potestad como tal para llevar a cabo medidas cautelares, pero sí de proponer su implantación con carácter urgente.



ANEXO I: FORMULARIO DE DENUNCIA

DATOS DE LA PERSONA DENUNCIANTE

NOMBRE Y APELLIDOS:

D.N.I.:

DEPARTAMENTO:

CENTRO DE TRABAJO:

DATOS DE LA PERSONA DENUNCIADA

NOMBRE Y APELLIDOS:

DEPARTAMENTO:

CENTRO DE TRABAJO:

TIPO DE DENUNCIA

- ACOSO SEXUAL
 ACOSO POR RAZÓN DE SEXO
 ACOSO MORAL/MOBBING
 OTRAS SITUACIONES DE ACOSO

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS DENUNCIADOS

¿SE PRESENTAN PRUEBAS? SÍ NO

PRUEBA DOCUMENTAL CONSISTENTE EN:

PRUEBA TESTIFICAL CONSISTENTE EN:

Fecha y firma de la persona denunciante

ANEXO II: PAUTAS PARA LA DENUNCIA

1. Entrega de formulario de denuncia al Agente de Igualdad, haciendo su entrega en Registro.
2. Aportar en la denuncia la documentación y los testimonios que se consideran oportunos para apoyar su denuncia.
3. La Comisión Instructora se reunirá para estudiar el caso. Si considera oportuno su investigación se pondrán en contacto con la persona denunciante y la persona denunciada, reuniéndose por separado las veces que se considere necesario. De estas reuniones se entregará la declaración realizada.
4. En caso de no considerarse la situación denunciada como acoso en el entorno laboral, la persona denunciante puede recurrir a los órganos legales que estime.
5. Si se considera que puede existir una situación de acoso, pasando a fase formal, se le hará entrega de un primer informe de conclusiones. Habrán transcurridos 15 días (excepcionalmente un mes) desde la reunión de la Comisión Instructora.
6. En la fase formal puede ser necesario volver a reunir a las partes implicadas por separado, así como a testigos aportados por la persona denunciante.
7. Durante el proceso se puede llegar a considerar la aplicación de medidas cautelares para separar a la víctima y al presunto acosador o acosadora.
8. Tras el estudio de la denuncia se volverá a emitir informe de conclusiones, del que recibirá copia. En este caso el proceso en fase formal puede llevar de un mes, en condiciones normales, a tres meses si la complejidad de la denuncia lo requiere.
9. En todo momento se garantizará la confidencialidad de la denuncia.

ANEXO III: PAUTAS EN CASO DE SER DENUNCIADO O DENUNCIADA POR ACOSO

1. En caso de recibir el Agente de Igualdad una denuncia por acoso contra su persona, éste se pondrá en contacto con el denunciado para citarle ante la Comisión Instructora.
2. La Comisión Instructora, si estima oportuno el estudio del caso, se reunirá con las partes por separado, cuantas veces sea necesario, levantando acta de las declaraciones.
3. Si se considera que puede existir una situación de acoso, pasando a fase formal, se le hará entrega de un primer informe de conclusiones, así como la copia de la denuncia. Habrán transcurridos 15 días (excepcionalmente un mes) desde la reunión de la Comisión Instructora.
4. Tras el estudio de la denuncia se volverá a emitir informe de conclusiones, del que recibirá copia. En este caso el proceso en fase formal puede llevar de un mes, en condiciones normales, a tres meses si la complejidad de la denuncia lo requiere.
5. En todo momento se ha de garantizar la confidencialidad del proceso por todas las partes.

ANEXO IV: PAUTAS PARA LA COMISIÓN INSTRUCTORA

Humanidad
Imparcialidad
Neutralidad
Independencia
Voluntariado
Unidad
Universalidad

1. Si se recibe una denuncia por acoso, el Agente de Igualdad ha de convocar a la Comisión Instructora a la mayor brevedad posible, ya que hay un plazo de 15 días en la fase preliminar para emitir informe de conclusiones.
2. De la constitución de la Comisión, así como de todas las reuniones de la Comisión se levantará acta, la cual ha de estar firmada por cada integrante.
3. El o la Agente de Igualdad es responsable de la custodia de la documentación generada. Los testimonios y declaraciones serán codificados para preservar la intimidad de las personas involucradas en el proceso (por ejemplo: EXP 1/2012.11.10.2012)
4. Del estudio de la denuncia en el seno de la Comisión se decidirá si se abre la fase preliminar. En caso de continuar con el proceso, la Comisión se entrevistará con las personas implicadas. De las declaraciones también se dejará constancia escrita y firmada, de la que se entregará copia a la persona denunciante y a la persona denunciada.
5. Se emitirá un informe con el resultado de la instrucción, entregando copia a las partes. Si se determina que hay una posible situación de acoso, pasando a la fase formal, se entregará copia de la denuncia a la persona denunciada (se eliminarán las alusiones a terceras personas).
6. De la fase formal se volverá a emitir un informe, en el plazo de un mes. Para ello se realizarán las entrevistas que se consideren necesarias, así como la posible contratación de personal experto en la materia, externo a la Institución.
7. En el informe final (entrega de copia a las partes implicadas) se recogerán las conclusiones y las propuestas de medidas disciplinarias a adoptar, para comunicar a los órganos competentes de llevarlas a cabo.