I PROTOCOLO DE ACOSO LABORAL Y CÓDIGO DE ACTUACIÓN

CAPÍTULO I. Disposiciones generales.

Artículo 1. Objeto.

El contenido del presente protocolo persigue los siguientes objetivos:

i. Adoptar las medidas necesarias para evitar cualquier situación de acoso;

ii. Facilitar que los empleados y empleadas puedan identificar cualquier situación de acoso moral, sexual, por razón de sexo y de trato discriminatorio.

A tal efecto, se concienciará a la totalidad de la plantilla sobre comportamientos que, consciente o inconscientemente, pueden percibirse en el destinatario o destinataria como actitudes de acoso y, por tanto, cómo un riesgo laboral de carácter psicosocial.

iii. Establecer un procedimiento de actuación que permita investigar y, en su caso, sancionar las posibles situaciones de acoso.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

El presente protocolo es de aplicación a la **ASOCIACIÓN CIUDAD JOVEN**, y a todas las personas trabajadoras, presentes y futuros, comprendidas dentro de sus ámbitos funcional y personal.

CAPÍTULO II. Conceptos.

Con la finalidad de evitar cualquier situación de acoso, se ha considerado esencial el incorporar, al presente Código de Actuación, una breve explicación de qué se entiende por: **(i)** acoso moral, **(ii)** acoso sexual y acoso por razón de sexo en el trabajo y **(iii)** trato discriminatorio. De esta forma, estamos contribuyendo a que nuestro personal pueda tomar conciencia de que ciertos comportamientos o actitudes, en ocasiones aparentemente inofensivas, puedan desembocar en una situación de acoso, permitiéndoles, asimismo, identificar dichas situaciones cuando sean ellos los afectados.

Artículo 3. Acoso moral o mobbing.

El acoso moral en el trabajo constituye un comportamiento inapropiado y atentatorio a la dignidad de la persona, que se traduce en un continuado y deliberado maltrato, ya sea directo o indirecto, verbal, físico o de cualquier otra forma, ya sea por parte de una sola persona o por varias en contra de otra, en el lugar de trabajo o en el curso de la relación laboral, tendente a lograr su destrucción psicológica, produciéndole un daño efectivo que, en muchas ocasiones, desemboca en que la persona trabajadora afectada termine abandonando su puesto de trabajo.

El Profesor Iñaki Piñuel define el acoso o maltrato psicológico como un continuado y deliberado maltrato verbal o modal que recibe una persona por parte de otro u otros, con vistas a reducirlo, someterlo, apocarlo, amilanarlo o destruirlo psicológicamente y que consiste en comportamientos de hostigamiento frecuentes, recurrentes y sistemáticos contra él.

El Consejo General del Poder Judicial en su manual para la formación de jueces y magistrados: *"El Mobbing desde la perspectiva social, penal y administrativa"* publicado en 2006 en la colección Estudios de Derecho Judicial (Nº 94), establece que estos procesos de persecución como auténticos ilícitos laborales. La definición proporcionada en la página 19 del manual de CGPJ es la siguiente:

"Un continuado y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con el objeto de lograr la aniquilación o destrucción psicológica y obtener su salida de la organización o su sometimiento a través de diferentes procedimientos ilegales, ilícitos, o ajenos a un trato respetuoso o humanitario y que atentan contra la dignidad del trabajador (Piñuel, 2001)".

En el mismo manual, el CGPJ, establece específicamente tres criterios para el diagnóstico de mobbing. A saber:

- La existencia de una o más de las conductas de hostigamiento internacionalmente reconocidas por la Investigación como tales.

- La repetición de las conductas de hostigamiento o frecuencia de los comportamientos de hostigamiento por lo menos semanal.

- La duración del hostigamiento a lo largo de un período de tiempo y por lo tanto que no responde a una acción puntual o esporádica.

La Jurisprudencia viene requiriendo cuatro elementos esenciales:

a. El hostigamiento, persecución o violencia psicológica contra una persona o conjunto de personas.

   No hay que confundirlo con una mera situación de tensión en el trabajo o mal clima laboral (malestar generalizado entre el personal).

   En efecto, para que concurra este primer elemento, es necesario que la víctima sea objeto de un "conjunto de actuaciones" que configuran, en su conjunto, un panorama de maltrato psíquico o moral, una denigración o vejación del trabajador o trabajadora.

   La violencia puede manifestarse de distintas formas, consistiendo básicamente en acciones tendentes a aislar a la persona trabajadora de su ámbito laboral, privándole de trabajo efectivo o asignándole tareas excesivas o manifiestamente imposibles de realizar, para agobiarlo, desacreditando a la persona trabajadora como inútil o incompetente, impidiéndole la comunicación con sus compañeros y compañeras de trabajo, privándole de los medios de trabajo, deteriorando su entorno físico, como mantenerle en una estancia inadecuada y aislada del resto, etc.

b. Carácter intenso de la violencia psicológica.

   Se viene exigiendo, para determinar la existencia de acoso moral, que la situación de violencia sea "grave".

c. Prolongación en el tiempo.

   El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene, así como diversos autores, cifran este período en seis meses, si bien este plazo ha de ser interpretado de forma flexible, ya que lo importante es la idea de continuidad en la violencia, ordenada a un fin determinado: la destrucción psicológica o moral del trabajador o trabajadora.

d. Que tenga como finalidad dañar psíquica o moralmente a la persona trabajadora, para marginarlo de su entorno laboral.

Existe un quinto elemento, respecto de cuya exigencia a la hora de construir el concepto de acoso discrepan tanto los autores como la Jurisprudencia. Dicho elemento se refiere a si es exigible o no que se produzcan daños psíquicos en la persona trabajadora afectada, circunstancia que concurre en la mayoría de los supuestos examinados por las sentencias que se han ocupado de la cuestión.

No obstante, lo anterior, hemos de tener presente que no todo conflicto que surja en el ámbito de empresa, o situación aislada desagradable que se produzca entre los trabajadores y trabajadoras, puede calificarse como acoso moral o "mobbing".

En definitiva, el acoso moral incluye cualquier conducta ofensiva que se produzca de manera sistemática y continuada, potencialmente lesiva y no deseada, y que tenga por finalidad el aislamiento o daño psicológico en el empleo (no asignarle tareas, asignarle tareas degradantes, aislarle respecto a sus compañeros y compañeras, comentar su trabajo de forma malintencionada…).

Se trata de acciones que tienen continuidad en el tiempo, previamente diseñadas, con las que se pretende degradar psicológicamente a la persona afectada hasta el punto de producir una pérdida de autoestima y desinterés por el trabajo, favoreciendo de este modo, la creación de un ambiente hostil que puede desembocar en su salida voluntaria de la empresa.

En función de los sujetos que intervienen, estas conductas pueden ser calificadas como:

- Acoso descendente: es el acoso realizado por el propio empleador, empleadora o sus representantes, alguien con poder sobre la víctima, normalmente por razón jerárquica.

- Acoso horizontal: es el acoso realizado por compañeros o compañeras de trabajo, sin ascendencia jerárquica sobre la víctima.

- Acoso ascendente: es el acoso realizado por una persona que está jerárquicamente subordinada a la víctima.

Artículo 4. Acoso sexual y acoso por razón de sexo en el trabajo.

Desde un punto de vista legal, el acoso sexual se define 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 definitiva, se entiende por acoso sexual en el trabajo, aquella situación en la que se produce cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico, no deseado, de índole sexual con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona y, muy especialmente, cuando la persona trabajadora afectada ha manifestado su deseo de que cese tal comportamiento.

El acoso sexual, al constituir un atentado a la libre decisión de no verse involucrado en una situación sexual determinada, afecta a la esfera íntima de la persona, cuya protección proclama nuestra Constitución. En la práctica, dicho comportamiento puede traducirse en gestos sexuales, mostrar imágenes sexuales o insinuantes, comentarios o bromas inapropiadas de contenido sexual y demás situaciones de semejante naturaleza.

Por su parte, se entiende por acoso por razón de sexo cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo. Estaríamos ante situaciones en las que el sexo u orientación sexual de la persona se utilizan como condicionantes ante la toma de decisiones que le afectan personal o profesionalmente, produciéndose, de este modo, una actitud discriminatoria que viola el ordenamiento jurídico.

En función de los sujetos que intervienen, estas conductas pueden ser calificadas como:

- Acoso descendente: es el acoso realizado por el propio empleador, empleadora o sus representantes, alguien con poder sobre la víctima, normalmente por razón jerárquica.

- Acoso horizontal: es el acoso realizado por compañeros o compañeras de trabajo, sin ascendencia jerárquica sobre la víctima.

- Acoso ascendente: es el acoso realizado por una persona que está jerárquicamente subordinada a la víctima.

Artículo 5. Trato discriminatorio.

Se entiende por trato discriminatorio la actuación desfavorable hacía una persona trabajadora o grupo de ellos/ellas por razón de su estado civil, situación familiar, nacimiento, origen étnico, edad, sexo, orientación sexual, ideas religiosas o políticas, adhesión a sindicatos o cualquier otra condición o circunstancia personal o social y que puede materializarse en insultos personales, realizar comentarios despectivos sobre aspectos de su vida personal o profesional, críticas ofensivas y conductas similares.

En definitiva, se trata de actitudes con las que se pretende aislar o ridiculizar a una persona por una condición o circunstancia personal que le distingue del resto de la plantilla.

Artículo 6. Exclusiones.

Quedarán excluidos del concepto de acoso sexual, moral, por razón de sexo o trato discriminatorio en el trabajo aquellos conflictos interpersonales pasajeros y/o localizados en un momento concreto, que se pueden dar en el marco de las relaciones de trabajo y que afectan a su organización y desarrollo, pero que no tengan la finalidad de perjudicar personal o profesionalmente a una de las partes implicas en el conflicto.

En consecuencia, las medidas de prevención y el procedimiento de actuación previstos en el presente protocolo sólo serán de aplicación cuando los comportamientos descritos en los artículos 3, 4 y 5 produzcan amenaza de daño de carácter moral, psíquico y/o físico al trabajador o trabajadora o grupo de ellos/ellas afectados.

CAPÍTULO III. Procedimiento de actuación ante situaciones de acoso laboral, sexual, por razón de sexo o de trato discriminatorio.

Con el fin de prevenir cualquier tipo de acoso en el seno de la Asociación Ciudad Joven, la Dirección establece las normas de actuación que deberán seguirse en caso de que se produzca una situación de acoso contra cualquier persona trabajadora de la empresa. La tramitación del procedimiento no impedirá en ningún caso la utilización, paralela o posterior, por parte de las personas implicadas, de las acciones que legalmente les pudieran corresponder.

Artículo 7. Fase de denuncia.

En su caso, si una persona trabajadora de la Asociación estima estar padeciendo, por parte de sus compañeros/as y/o superiores jerárquicos, una situación de acoso sexual, moral, acoso por razón de sexo o de trato discriminatorio, y considera que el hecho de comunicar, a quien origina esta situación, su disconformidad con la misma no va a solucionar el conflicto, deberá de dirigirse por escrito al departamento de Recursos Humanos, con la finalidad de ponerlo en su conocimiento y para que, en su caso, puedan adoptarse las medidas que fueren necesarias.

Por tanto, toda persona afectada por cualquiera de las conductas mencionadas en el párrafo anterior, deberá ponerlo en conocimiento del departamento de Recursos

Humanos y adoptar, a la mayor brevedad posible, las acciones cautelares y las medidas disciplinarias pertinentes.

Artículo 8. Fase de investigación/Actuación por parte de la Dirección.

La Dirección se compromete a proporcionar a todo el personal un ambiente de trabajo libre de acoso moral y/o sexual, así como de cualquier otro trato discriminatorio o vejatorio.

Por ello, en caso de que la persona trabajadora que presuma ser acosado decida denunciar, ante el departamento de Recursos Humanos, los hechos ofensivos de los que está siendo objeto en el curso de la relación laboral, se adoptarán las medidas cautelares correspondientes y se abrirán las diligencias de investigación que resultaren convenientes, al objeto de esclarecer y, en su caso, sancionar los hechos narrados –y acreditados- por quien manifiesta ser acosado en el trabajo.

El departamento de Recursos Humanos se compromete a mantener la más estricta confidencialidad y la debida discreción, en relación con cualquier situación de posible acoso laboral, sexual, por razón de sexo o de trato discriminatorio.

Fase de investigación por parte de la Compañía:

1. El departamento de Recursos Humanos de la Asociación Ciudad Joven nombrará un instructor o instructura a quien deberán dirigirse los trabajadores o trabajadoras y/o trabajadores en su representación, a través del correo electrónico destinado a tal fin (ciudadjoven@ciudadjoven.es) para informar de una posible situación de acoso sexual o por razón de sexo o de cualquiera de los descritos en el presente protocolo.

   El/La Instructor/a, una vez recibida la denuncia, será el/la encargado/a de la instrucción del procedimiento investigador, de recibir las denuncias, impulsar y realizar la investigación, elaborar informes y las conclusiones provisionales, la proposición de medidas cautelares, así como, por velar por el cumplimiento del protocolo de acoso.

2. La persona trabajadora entregará al instructor/a un escrito, con fecha y firma, detallando aquellos hechos que, a su juicio, constituyan una situación de acoso moral, sexual, acoso por razón de sexo o de trato discriminatorio.

   Generalmente, se exige que la denuncia tenga un contenido mínimo consistente: **(i)** en la identificación de las partes denunciada y denunciante y, en su caso, de

la víctima, si fuese diferente a esta última; **(ii)** breve descripción de los hechos y naturaleza del supuesto acoso, con indicación de sus fechas, duración y lugar; **(iii)** pruebas, posibles testigos y documentos y **(iv)** cualquier información relevante para la investigación, aportando indicios racionales y veraces de lo ocurrido.

En el caso de que la denuncia sea interpuesta de manera indirecta o por terceros, la víctima deberá ratificar la denuncia como requisito previo para el inicio de las actuaciones, al menos, en lo que se refiere a las propias del procedimiento formal.

Se mantendrán cuantas reuniones sean necesarias con la persona presuntamente acosada a los efectos de que ésta confirme la realidad, exactitud y absoluta veracidad de sus manifestaciones. Se levantará un acta por cada una de las reuniones que se celebren. A estas reuniones el empleado o empleada presuntamente víctima de acoso podrá asistir acompañado de los trabajadores/as designados/as por sus compañeros/as para formar parte del Comité de Prevención de Acoso.

Durante esta fase, cuya duración se procurará no exceda de un mes, se recabarán todos los datos que resulten necesarios para el esclarecimiento de los hechos que son objeto de denuncia por la persona acosada. A este respecto, la información suministrada a través de testigo y/o documentos será especialmente relevante a la hora de decidir sobre cada caso concreto.

En la medida de lo posible, el/la instructor/a deberá citar a aquellos trabajadores/as que como compañeros/as de trabajo y, en su caso, testigos de la presunta situación de acoso, puedan aportar su declaración sobre los hechos producidos.

Una vez analizado el caso y las pruebas que se presenten, el/la instructor/a, salvo que las circunstancias del caso lo desaconsejen, citará al presunto/a acosador/a para conocer su versión de los hechos y que manifieste lo que a su derecho convenga.

Durante la tramitación del expediente, el departamento de Recursos Humanos, a propuesta del/la Instructor/a podrá adoptar medidas preventivas consistentes en:

- Separar físicamente a denunciante y presunto acosador o acosadora en caso de que se desarrollen su labor en el mismo centro de trabajo y dicha separación fuese aconsejable dada la proximidad de los puestos de trabajo.

- En casos extremos, suspensión de empleo del presunto acosador o acosadora en tanto en cuanto dure la tramitación del expediente. Dicha situación no conlleva la pérdida de salario.

Finalmente, el/la Instructor/a, concluirá su fase de investigación con la elaboración de un informe en el que se recojan todas las actuaciones practicadas desde que tuvo lugar la denuncia por parte del presunto acosado o acosada. El citado informe será elevado al departamento de Recursos Humanos, con el fin de que ésta estime, a su vez, si los comportamientos del presunto acosador o acosadora son constitutivos o no de acoso moral, sexual, acoso por razón de sexo o de trato discriminatorio.

CAPÍTULO IV. Procedimiento disciplinario.

Las responsabilidades en las que se pudiera haber incurrido podrán ser objeto de la toma de las acciones disciplinarias apropiadas, incluido el despido para el caso de faltas muy graves, frente a la persona trabajadora que hubiere incurrido en una conducta tipificada como de acoso moral, sexual, por razón de sexo o de trato discriminatorio.

Si la investigación constata la inexistencia de acoso, o la imposibilidad de verificarlo (a pesar de los indicios iniciales), la investigación se cerrará y el procedimiento concluirá por sobreseimiento.

En caso de denuncia falsa realizada con mala fe, la empresa podrá sancionar disciplinariamente a la persona denunciante (presunta víctima inicial o tercero) por entender que se produce una comisión de una falta laboral al entender que se vulnera el derecho al honor y a la propia imagen de la persona denunciada. Igualmente, sucedería cuando los participantes en el procedimiento actúen dolosamente y falten a la verdad.

Por tanto, podrán adoptarse las medidas disciplinarias que se consideren oportunas, sin perjuicio de las acciones civiles y penales que, además, puedan resultar pertinentes en cada caso.

CAPÍTULO V. Cuestiones Generales.

Artículo 9. Deber de sigilo.

Se garantizará, entre otros, como principios básicos durante la instrucción del procedimiento los principios de privacidad y confidencialidad. Es obligado proteger la dignidad de las partes, incluida la del presunto acosador o acosadora, a través de la salvaguarda de su intimidad y privacidad. Así, tanto el/la Instructor/a del expediente como cualquier otra persona (asesores, testigos, peritos…) que tengan conocimiento de los datos contenidos en aquel deben guardar el sigilo y la confidencialidad debidos, evitando la divulgación de los mismos y respetando la normativa de protección de datos personales.

A tal efecto, se prevé que:

1. Los y las participantes en el expediente sean advertidos de su obligado sigilo y discreción y de que la investigación está bajo el secreto de las actuaciones llevadas al efecto salvo que el/la instructor/a decida hacer públicas las mismas, total o parcialmente. No obstante lo anterior, siempre habrá cierta información sobre la que deberá mantenerse la confidencialidad, incluso después de concluido el expediente.

2. Podrá identificarse a las partes en el procedimiento a través de números o códigos y omitiendo sus datos personales. Igualmente, la información que sobre el expediente se tenga que dar a ciertos órganos relacionados con materia se podrá realizar de tal forma que no se permita conocer la identidad de las personas implicadas, aportando solamente los datos del número de denuncias, resultado de las resoluciones emitidas y medidas que pudiesen haberse acordado.

3. La documentación del expediente, incluidas las actas, sea custodiada y protegida debidamente para asegurar su no divulgación indiscriminada.

4. De igual manera, se protegerá la identidad y privacidad de las personas que colaboren en la investigación.

Artículo 10. Protección del derecho a la intimidad.

Se garantiza la protección del derecho a la intimidad de las personas que han formado parte en cualquiera de las fases de este procedimiento.

Artículo 11. Divulgación del Protocolo contra el Acoso.

La Dirección se compromete a que todas las personas trabajadoras conozcan la existencia del presente Protocolo y Código de Actuación. A tal efecto, se anunciará y pondrá a disposición del personal en el tablón de anuncios del Centro, divulgándose, de cualquier otra forma, que se estimase oportuno para su mejor difusión y conocimiento.

Igualmente, se remitirá un comunicado a los responsables de cada departamento recordándoles que tienen la responsabilidad de velar por la consecución de un clima laboral adecuado y libre de comportamientos indeseados que puedan ser constitutivos de acoso laboral o sexual. En cualquier caso, es responsabilidad de cada empleado o empleada, con independencia de su puesto y categoría profesional, el adoptar actitudes y comportamientos que eviten cualquier situación de acoso, denunciando, al mismo tiempo, cualquier situación de esta naturaleza que pueda producirse.

Se adoptarán medidas de divulgación respecto a los trabajadores/as que estén trabajando en distintos servicios.

El departamento de Recursos Humanos promoverá la utilización del procedimiento de actuación entre las personas trabajadoras.

Artículo 12. Diligencia.

La investigación y la resolución de la conducta denunciada deberán ser realizadas sin demoras indebidas, de forma que el procedimiento pueda ser completado en el menor tiempo posible respetando las garantías debidas.

Artículo 13. Principio de contradicción.

El procedimiento garantiza 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.

CAPÍTULO VI. Cambios en la aplicación del presente documento.

La Dirección en orden a facilitar la aplicación del presente Protocolo en materia de acoso laboral negociará las posibles modificaciones del procedimiento con los/las trabajadores/as que representen a la totalidad de la plantilla en función de los cambios legislativos o jurisprudenciales que pudieren producirse o cuando las circunstancias específicas de cada caso así lo aconsejen.

CAPÍTULO VII. Marco Normativo.

- **Ámbito internacional**:

    - Convenio 111 de la OIT contra la discriminación en el empleo, que aborda el acoso sexual en el trabajo como una forma importante de discriminación para las mujeres trabajadoras.

    - Recomendación nº19 sobre violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla.

- **Ámbito Europeo**:

    - Comunicación de la Comisión al Consejo y al Parlamento Europeo por la que se transmite el acuerdo marco europeo sobre el acoso y la violencia en el trabajo COM (2007) 686 final, firmado por los agentes sociales europeos, y donde se hace referencia a los diferentes tipos de acoso en función de su proyección y efectos, de su exteriorización, de los sujetos implicados y de su materialización.

    - La Directiva 2006/54/CE, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en asuntos de empleo y ocupación, que deroga, entre otras, la Directiva 76/207/CEE, modificada por la Directiva 2002/73/CE, recoge las definiciones de acoso sexual, acoso por razón de sexo y otras cuestiones horizontales aplicables a toda conducta o acto discriminatorio en la materia que nos ocupa.

    - Recomendación 92/131/CEE de la Comisión, de 27 de noviembre de 1991, relativa a la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo.

    - Resolución del Consejo de 29 de mayo de 1990, relativa a la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo.

- **Ámbito Nacional**:

  - Arts. 9.2, 10.1, 14, 15, 18.1, 35.1 de la Constitución Española.

  - Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (arts. 7, 8, 48 y 62).

  - Criterio Técnico de la Inspección de Trabajo NÚM/69/2009, sobre actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en materia de acoso y violencia en el trabajo, considera como infracción en materia de prevención la ausencia de evaluación y de adopción de medidas preventivas de la violencia de género en el ámbito laboral.

  - Real Decreto Legislativo 5/2000 de 4 de agosto, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social (art. 8). El art. 8.13 y 8.13 bis regula el acoso sexual y el acoso por razón de sexo, considerándolo como infracción muy grave.

  - Ley 1/2000, de 7 de enero de Enjuiciamiento Civil (art. 11 bis).

  - Real Decreto Legislativo 1/1995 de 24 de marzo, que aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto de Trabajadores (arts. 4.2 e, 54.2 y 95.14).

  - Ley 36/2001 de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social (arts. 175 a 182).

  - Ley 14/1986 de 25 de abril, General de Sanidad (art. 18.9).

  - Artículo 184 de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.