

# **RIESGOS PSICOSOCIALES. PROTOCOLO DE ACOSO LABORAL**

**RECYMET SYSTEMS, S.L.**

## ÍNDICE

<b>1. OBJETIVO</b> .....	3
<b>2. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS, OBJETIVOS Y COMPROMISOS</b> .....	4
<b>3. RESPONSABLES Y PERSONAL DESIGNADO</b> .....	6
<b>4. ÁMBITO DE APLICACIÓN</b> .....	9
<b>5. DEFINICIONES</b> .....	11
<b>6. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE UNA QUEJA O DENUNCIA DE ACOSO LABORAL Y/O VIOLENCIA FÍSICA</b> .....	16
<b>7. PROCEDIMIENTO DE GARANTÍA</b> .....	24
<b>8. ORGANIGRAMA DE ACTUACIÓN DEL PROTOCOLO</b> .....	25
<b>9. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA</b> .....	26
<b>10. ANEXOS</b> .....	29
ANEXO I. CIRCULAR INFORMATIVA.....	29
ANEXO II. MODELO DE DENUNCIA.....	34
ANEXO III. MODELO DE INFORME DE INVESTIGACIÓN.....	36
ANEXO IV. MODELO DE CUESTIONARIO PARA LA VALORACIÓN DE UN POSIBLE CASO DE ACOSO. ....	39

## 1. OBJETIVO

Los factores psicosociales cada vez tienen mayor importancia en el campo de la prevención de riesgos laborales. Dentro de estos factores psicosociales cada vez están teniendo una incidencia más elevada las situaciones de **conflicto, acoso psicológico y/o violencia en el ámbito del trabajo**.

En RECYMET SYSTEMS, S.L., conscientes de que las organizaciones pueden constituir lugares donde pueden darse situaciones de acoso, se ha establecido un nivel de **TOLERANCIA CERO** ante este tipo de comportamientos, intentado prevenir y/o evitar estas actitudes, así como ofrecer un procedimiento de actuación ante este tipo de situaciones, todo ello con la intención de adoptar aquellas medidas que sean necesarias para asegurar un ambiente de trabajo psicosocialmente saludable.

El presente documento tiene por objeto plantear los medios de actuación y cómo intervenir ante los posibles casos de conflicto y acoso psicológico y/o violencia física, y las formas de proceder a la hora de prevenir, identificar, evaluar e intervenir ante estas situaciones. A su vez, comunicar a todos los componentes de la organización qué **es conflicto, acoso psicológico y/o violencia física en el ámbito del trabajo** y **cuál será el procedimiento a seguir dentro de RECYMET** y cómo actuar ante alguna de las situaciones enumeradas anteriormente, sea del tipo que sea y que afecte directa o indirectamente a la organización.

## 2. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS, OBJETIVOS Y COMPROMISOS

Con el fin de asegurar que todos/as los/as trabajadores/as disfruten de un entorno de trabajo en el que la dignidad de la persona sea respetada y su salud no se vea afectada, es importante plasmar como principio fundamental en materia preventiva el rechazo absoluto a todo tipo de conducta de acoso laboral y de violencia física, en todas sus formas y modalidades, sin atender a quién sea la víctima o el/la acosador/a ni cuál sea su rango jerárquico.

Por ello, a fin de cumplir con el deber de la empresa de velar por la seguridad y salud de sus trabajadores/as y de adoptar las medidas necesarias para protegerlas, así como para defender el derecho de todas las personas trabajadoras a ser tratadas con dignidad, RECYMET manifiesta su compromiso respecto al establecimiento de una cultura preventiva y organizativa de normas y valores contra las situaciones de acoso, manifestando como principio básico el derecho de los/as trabajadores/as a recibir un trato respetuoso y digno en los términos que se indica en los siguientes apartados:

1º Todos los trabajadores y trabajadoras tienen derecho a que se respete su integridad física y moral, no pudiendo ser sometidos/as a tratos degradantes ni humillantes. Quedará en todo momento garantizado su derecho al honor, a la intimidad personal y familiar.

2º Queda prohibida cualquier acción de intimidación, amenaza o daño entre las personas que componen la Organización.

3º Los/las trabajadores/as tienen derecho a una protección eficaz y efectiva en materia de seguridad y salud en el trabajo, entendiendo por ésta el estado de equilibrio entre el bienestar físico, mental y social; por tanto, las lesiones y patologías de carácter psíquico están integradas dentro de la obligación de protección que corresponde a la Empresa.

4º RECYMET SYSTEMS, S.L. se compromete a desarrollar acciones informativas y, en su caso formativas, entre el personal para prevenir conductas de acoso laboral así como ofrecer a los/las trabajadores/as, directivos/as y mandos intermedios, formación en sensibilización con perspectiva de género, formación en liderazgo, dirección de personas, comunicación, habilidades sociales y técnicas de resolución de conflictos.

5º RECYMET SYSTEMS, S.L. se compromete a realizar políticas proactivas para prevenir el enrarecimiento de clima laboral e incentivar la colaboración, la cooperación y la confianza en las relaciones interpersonales.

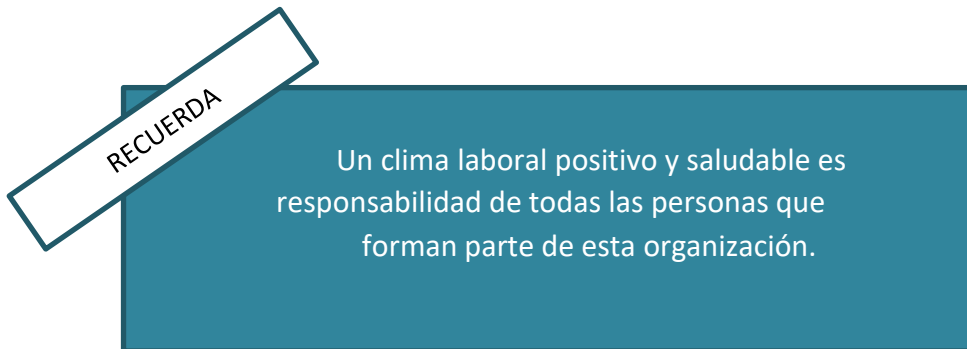
6º RECYMET SYSTEMS, S.L. se compromete a potenciar el sistema de comunicación interna como forma de constituir en la organización, comunidades de aprendizaje basadas en la creación y la transferencia del conocimiento, en lugar de la retención de la información, y a incentivar de forma proactiva el compartir experiencias y conocimientos.

7º RECYMET SYSTEMS, S.L. rechaza el hostigamiento y/o acoso, sea de la índole que sea, sin atender a quién sea la víctima o el/la ofensor/a ni cuál sea su rango jerárquico.

8º RECYMET SYSTEMS, S.L. se compromete a fomentar el diálogo a todos los niveles de la organización como forma principal y prioritaria de gestión empresarial.

9º RECYMET SYSTEMS, S.L. se compromete a aplicar programas de acogida e integración de los/as nuevos/as trabajadores/as con la explicación de las normas formales e informales de la organización.

10º En RECYMET SYSTEMS, S.L. quedan expresamente prohibidas cualquier acción o conducta de esta naturaleza pudiendo ser consideradas como falta laboral y dando lugar a la aplicación del régimen disciplinario.



### 3. RESPONSABLES Y PERSONAL DESIGNADO

Se define en este apartado las personas que pueden intervenir en el presente protocolo con sus funciones y responsabilidades:

<b>NOMBRE</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>
<b><i>Dirección de la Empresa</i></b>	Es la encargada de velar por la seguridad y salud de los/as trabajadores/as poniendo todos los medios a su alcance, para llevar a cabo el Protocolo. Finalmente, aprobará y dará cumplimiento a la resolución del informe elaborado por la Persona de Referencia.
<b><i>Delegado/a de Prevención</i></b>	Será informado/a y podrá participar en la implantación del Protocolo. Será informado/a de las denuncias que se puedan producir en los justos términos del procedimiento descrito en el punto sexto del Protocolo.
<b><i>Persona de Referencia</i></b>	Será la persona o personas responsables de la tramitación del procedimiento frente al Acoso.  La/as Personas/as de Referencia serán las mismas para toda la compañía, comprendiendo todos los centros de trabajo que ésta tenga en cada momento.
<b><i>Persona Especialista</i></b>	Será/n aquella/s persona/s que en caso de ser requerida/s por la Persona/s de Referencia, como profesional/es especialista/s (según su formación) y colaborarán en la investigación de la denuncia. Estas personas pueden ser internas a la organización de Recymet o bien externas, siempre que su cometido, experiencia y rol sean adecuadas y coherentes con el cometido asignado en este procedimiento.
<b><i>Resto de Trabajadores y Trabajadoras</i></b>	Deberán dar cumplimiento al contenido de este procedimiento. Siendo consciente de la importancia que tiene para el buen curso interno de la organización.

<b>Persona protegida</b>	Personal de la empresa la cual, independientemente del tipo de contrato laboral de que dispongan, ha sido o es víctima de una situación de Acoso.
<b>Denunciante</b>	Toda persona que haya formulado una queja en virtud del presente Protocolo.
<b>Denunciado/a</b>	Toda persona respecto de la cual se haya formulado una queja en virtud del presente Protocolo.

## LA PERSONA DE REFERENCIA

Es aquella persona que ha sido designada por parte de la empresa (mediante acuerdo empresa y representante de los trabajadores) para recibir aquellas quejas y denuncias de posible situación de acoso y/o violencia laboral.

La Persona de Referencia tendrá la formación adecuada para tratar estos temas y, la capacidad de actuación en este ámbito. Se recomienda que tenga un perfil como el siguiente:

- Debe contar con el respeto y la confianza de las personas de la organización.
- Debe ser discreta y entender la necesidad de confidencialidad.
- Debe tener motivación e interés por esta tarea.
- Debe poder representar a la totalidad de las personas miembros de la organización.

### Funciones de la persona de referencia:

- Recibir y atender las denuncias de posible acoso laboral.
- Proponer y gestionar medidas cautelares.
- Analizar los casos de forma objetiva y neutral, con discreción y rigurosa confidencialidad.
- Comentar las diferentes opciones para resolver directamente el problema, facilitar información y asesoramiento sobre cómo proceder.
- Comentar y clarificar las vías internas (desde el proceso de queja a la denuncia interna).
- Informar sobre sus derechos y obligaciones como “Persona de Referencia”.
- Facilitar otras vías de apoyo y referencia (médicas, psicológicas, etc.), en especial encargar a un profesional externo la investigación de la denuncia.
- Facilitar asistencia en las vías y opciones para resolver el problema mediante una mediación informal entre las partes.
- Realizar un seguimiento y control de todas las quejas y denuncias presentadas (departamento, nº quejas...).
- Emitir el informe final resultado de la instrucción.

Una vez sea elegida la o las Personas de Referencia se darán a conocer a todos los miembros de la organización su nombramiento y se facilitará la localización de las mismas:

#### **PERSONA/S DE REFERENCIA**

<b>NOMBRE Y APELLIDOS</b>	<b>TELÉFONO</b>	<b>MAIL</b>	<b>CENTRO</b>
M.ÁNGELES FERNÁNDEZ GONZÁLEZ	696039941	MA.FERNANDEZ@RECYMET.COM	RUBÍ
Subsidiariamente ALEJANDRO FREIJEDO CÁCERES	682793387	COMPLIANCE@RECYMET.COM	RUBÍ
Subsidiariamente LILLE ARIZMENDIARRETA ROJO	671072036	L.ARIZMENDI@RECYMET.COM	AMOREBIETA

La Dirección de RECYMET SYSTEMS S.L. se compromete a poner a disposición de la/s Persona /s de Referencia los recursos necesarios para la realización de esta actividad, así como la contratación de expertos/as externos/as, en caso de que se considere necesario el asesoramiento de los/las mismos/as.



## 4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

A efectos del presente Protocolo:

Este procedimiento es aplicable para todos los centros y lugares de RECYMET SYSTEMS, S.L. así como a todas las personas que prestan o puedan prestar servicios en la misma, esto es: tanto para **personal interno como personal externo (trabajadores de empresas contratadas que presten servicios en dependencias de la misma, usuarios, etc.)**.

Centros de trabajo actuales de la empresa:

- PINTO. MADRID
- RUBÍ. BARCELONA
- AMOREBIETA. BIZKAIA
- ALCALÁ DE GUADAIRA. SEVILLA.

También serán considerados/as bajo el Protocolo de la empresa todas aquellas personas que son empleados/as de la misma y que desarrollen su trabajo en otras empresas.

### INFORMACIÓN Y DIVULGACIÓN

Se llevará a cabo **para todo el personal que trabaja en la empresa**. Al personal de nueva incorporación se le informará sobre aquellas conductas que son reprobables por parte de la organización, así como de los canales que se han establecido para comunicar este tipo de conductas y/o comportamientos.

La **divulgación** de la existencia e implantación del presente protocolo a la plantilla se realizará mediante una Circular Informativa (ver *Anexo-I*).

Se planteará la información a los diferentes niveles de la empresa con el objetivo de reforzar su papel en la consecución de un ambiente adecuado de trabajo y libre de comportamientos indeseados que pudieran ser constitutivos de acoso, según los términos contenidos en el presente procedimiento.

### FORMACIÓN

Se planteará la **formación complementaria** a los diferentes niveles de la empresa con el objetivo de reforzar su papel en la consecución de un ambiente adecuado de trabajo y libre de comportamientos indeseados que pudieran ser constitutivos de acoso, así como proporcionar herramientas para prevenir, detectar y afrontar estas posibles conductas.

RECUERDA

El ámbito de aplicación  
de este protocolo serán todas las personas cuya labor se desarrolle en el seno  
de la  
organización, así como personal externo, autónomos, clientes, proveedores,  
(becarios, si los hubiese) y todas aquellas personas que tengan relación con la  
organización

## 5. DEFINICIONES

### CONFLICTO LABORAL

Se entiende el conflicto como aquella **situación de discrepancia, desavenencia o desacuerdo entre dos o más personas** (mando, trabajador/a, equipo, ...) que perciben sus objetivos incompatibles, sus compensaciones reducidas y a las que la otra parte les impide alcanzar sus objetivos. Surge como contraposición de sus respectivos intereses, valores, intenciones, aspiraciones o expectativas, y su evolución debería derivar hacia una gestión del conflicto bien sea a través de la negociación, de la mediación o el arbitraje. Los conflictos que persisten en el tiempo pueden dar lugar a malestar e insatisfacción en el trabajo, así como a trastornos de ansiedad u otras patologías e incluso **pueden derivar en situaciones de violencia o acoso laboral**.

### VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Desde la interrelación de las personas en situación de trabajo como factor de riesgo, la violencia en el trabajo, en sus distintas manifestaciones, es un riesgo significativo y grave que debe de ser analizado, estudiado, corregido y, siempre que sea posible, eliminado.

Se habla de violencia laboral cuando el personal de un centro de trabajo sufre **abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su actividad laboral que pongan en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud (física y/o psíquica)**.

Incluye tanto la **violencia física** (agresión física sobre el trabajador o causar daños en propiedades de la organización o del personal) como **la violencia psicológica** (intimidación, amenazas, conductas de violencia psicológica susceptibles de causar daño psicológico y moral, etc.).

La violencia en el trabajo a la que se hace referencia, como riesgo laboral que es, recoge todas las conductas de violencia física o psicológica que se produzcan en el entorno laboral. Puede darse tanto una violencia interna, entre trabajadores de una misma empresa, entre trabajadores de diferentes empresas que presten servicios en un mismo centro de trabajo, entre trabajador/es y empresario/s; y también externa, que eventualmente se establezca entre usuario/cliente y trabajador en la prestación del servicio, así como la proveniente de personas desconocidas del exterior (no relacionadas con el servicio que se presta).

Más concretamente, estos incidentes se dividen en tres grupos, en función de quiénes son las personas implicadas y del tipo de relación existente entre ellas:

1. Tipo I, externa. Quienes llevan a cabo las acciones violentas no tienen ninguna relación legítima de trato con la víctima. Los casos más habituales se refieren a acciones con ánimo de robo.
2. Tipo II, externa. En los casos en que existe algún tipo de relación profesional entre el causante del acto violento y la víctima. Normalmente estos hechos violentos se producen mientras se ofrece el servicio.
3. Tipo III, interna. En este tipo de violencia, el causante de la misma tiene algún tipo de implicación laboral con el lugar afectado o con algún trabajador concreto del lugar.

La violencia no está relacionada únicamente con la agresión física. El concepto de violencia es más amplio que el de la mera agresión física (pegar, golpear, empujar, agredir,...) y abarca otras conductas que pueden violentar e intimidar a quien las sufre.

Se consideran conductas que pueden generar riesgo y posible daño a la salud:

1. **Conductas de violencia física.** Son aquéllas que suponen una agresión de esta naturaleza. Implican el uso de la fuerza física para producir daños físicos, psicológicos y/o sexuales. Incluye: agresión física sobre el trabajador, como empujones, patadas, puñetazos, mordiscos, puñaladas, disparos, etc. O causar daños en propiedades de la organización o del personal.
2. **Conductas de violencia psicológica.** Son comportamientos que suponen una agresión de naturaleza psíquica entre personas. Intimidación, uso deliberado del poder, amenazas contra una persona o grupo para causar daño psicológico y moral. Incluye: Abuso verbal, gestual, intimidación, amenazas, etc.

## ACOSO LABORAL

Si las conductas de violencia se realizan de forma reiterada, prolongada, bajo cierto abuso de poder por una parte, etc., se pueden producir procesos de exposición a distintos tipos de “acoso”. Estos procesos tienen gran potencial de producir daños a la salud.

Toda situación en la cual un/a trabajador/a o grupo de trabajadores/as ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otro/a trabajador/a o trabajadores/as en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir todo el ámbito de comunicación de la/s víctima/s, destruir su reputación, minar su autoestima, entorpecer y perturbar el ejercicio diario de sus labores y/o degradar paulatinamente las condiciones de trabajo. Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud.

Desde este umbral de exposición a conductas de violencia psicológica, el//a se puede ver expuesto/a a un proceso de asedio y persecución que habitualmente conllevan efectos sobre la salud.

De acuerdo a la jerarquía del acosador y del afectado, puede ser clasificado en: Ascendente, horizontal o descendiente.

- **Ascendente:** Se define como el tipo de acoso, en que la víctima (acosado/a) es una persona, que ocupa un cargo de nivel superior, al que ocupa el/la o los/las acosadores/as dentro de la organización, es decir cuando una persona que ocupa un cargo superior es acosada/o por su subordinado/a(s).

- **Horizontal:** Se define como el tipo de acoso, ejercido por uno o varios compañeros (as) de trabajo de la víctima. Ambos tienen el mismo nivel jerárquico dentro de la organización. Este tipo de acoso se conoce habitualmente como mobbing.

- **Descendente:** Se define como el acoso ejercido por una persona, que ostenta un cargo jerárquico superior al cargo ocupado por la víctima (acosado/a). Aquí, generalmente es posible identificar de forma más clara, el abuso de poder, y se denomina bossing.

Para tener la consideración de acoso la violencia ha de ser sistemática o habitual o estar inmersa en un proceso y no tratarse de un único acto, por grave e intenso que éste pueda ser, ello aun siendo susceptible de ser considerado como otro tipo de infracción.

## TIPOS DE ACOSO LABORAL

1) **Acoso psicológico:** es aquella situación laboral en la que una persona o grupo de personas ejercen una violencia extrema sobre otra, de forma sistemática y durante un tiempo prolongado, con la finalidad de destruir a la persona profesional y/o personalmente. Se considerarán constitutivas de acoso moral, siempre que se den los elementos anteriores, a título enunciativo y no exhaustivo las siguientes situaciones:

- Dejar a/la trabajador/a de forma continuada sin ocupación efectiva o incomunicado/a sin causa que lo justifique.
- Dictar órdenes de imposible cumplimiento con los medios que se le asignen.
- Ocupación en tareas inútiles o que no tiene valor productivo.
- Insultar o menospreciar repetidamente a un trabajador/a.
- Difundir rumores falsos sobre su trabajo o vida privada.
- Ignorar o excluir al trabajador/a dentro de la organización.

**2) 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.

- Observaciones sugerentes, bromas o comentarios sobre la apariencia o condición sexual del/el trabajador/a.
- El contacto físico deliberado y no solicitado o acercamiento excesivo o innecesario.
- Cometarios o gestos repetidos de carácter sexual sobre el cuerpo, la apariencia o el estilo de vida de un trabajador/a.
- Invitaciones deshonestas o comprometedoras, la petición de favores sexuales de manera directa, indirecta o por medio de insinuaciones de una mejora en las condiciones de trabajo, de estabilidad o de consecuencias para la carrera profesional.
- Llamadas telefónicas, cartas, correos electrónicos, o similares de carácter ofensivo de contenido sexual.
- Miradas lascivas intencionadas.
- Invitaciones persistentes a participar en actividades sociales, a pesar de que el/la trabajador/a hay dejado claro que resultan no deseables o inoportunas.

**3) Acoso Discriminatorio:** Sería toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o las convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un ambiente intimidatorio, humillante u ofensivo. Será Acoso discriminatorio, cuando está motivado por:

- a) Creencias políticas y religiosas de la víctima.
- b) Ataques por motivos sindicales.
- c) Mujeres embarazadas o maternidad.
- d) Edad, estado civil.
- e) Origen, etnia, nacionalidad.
- f) Discapacidad.

Conscientes de las graves consecuencias que una situación de acoso o violencia puede tener tanto para la persona trabajadora como para las personas que le rodean, RECYMET SYSTEMS, S.L. quiere establecer una herramienta de protección frente a la violencia y para ello se delimita el concepto de violencia y sus manifestaciones, de manera que trabajador/a pueda en todo momento saber cuándo está ante una situación de violencia laboral interna. Asimismo, se establece un procedimiento “informal” previo para la resolución de este tipo de conflictos y un procedimiento de denuncia “formal” para el caso de no encontrar una solución en este primer nivel.

## DIFERENCIACION DE ACOSO PSICOLOGICO DE OTRAS SITUACIONES EN EL TRABAJO

Estas situaciones, a título de ejemplo, no serían de Acoso Psicológico sin perjuicio de que deban tratarse en el ámbito de los riesgos psicosociales:

- 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 existen.
- 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.

## 6. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE UNA QUEJA O DENUNCIA DE ACOSO LABORAL Y/O VIOLENCIA

Formará parte de **un sistema de alerta y detección precoz** de las situaciones de violencia o de acoso la posibilidad de que todo/a trabajador/a incluido/a en el ámbito de aplicación del presente Protocolo, que se considere que está pasando por una situación susceptible de ser calificada como de acoso y/o violencia física (o cualquier otra persona que tenga conocimiento de situaciones de acoso) tenga acceso a un procedimiento de denuncias a estos efectos y que, a continuación, pasamos a detallar.

### PROCEDIMIENTO INFORMAL ANTE UN POSIBLE CASO DE ACOSO

El objetivo es resolver el problema extraoficialmente ya que, en ocasiones, el hecho de manifestar al presunto agresor/a las consecuencias ofensivas e intimidatorias que se generan de su comportamiento, es suficiente para que se solucione el problema.

La persona receptora y encargada de canalizar las quejas y denuncias por acoso será la Persona de Referencia.

La comunicación de la queja o denuncia podrá ser verbal o escrita exponiendo los motivos de la misma. En el caso de denuncia verbal, el/la denunciante deberá expresar claramente que estamos ante este procedimiento, así como su voluntad de abrir esta vía.

La Persona de Referencia, una vez recibida la denuncia, iniciará un procedimiento confidencial y rápido de confirmación de la veracidad de la queja.

Seguidamente, la Persona de Referencia ofrecerá a la persona denunciante la posibilidad de apertura de un procedimiento “informal”. Caso de negarse la persona denunciante a abrir el procedimiento “informal”, se iniciará inmediatamente el procedimiento “formal”.

De mostrar la persona denunciante su aceptación a la apertura del procedimiento “informal”, la Persona de Referencia intentará buscar una solución pretendiendo que la conducta indeseada cese y lo hará entrando en contacto de forma confidencial con la persona denunciada, sola o en compañía de la persona denunciante a elección de ésta, para manifestarle la existencia de una queja sobre su conducta y las responsabilidades disciplinarias en que, de ser ciertas y de reiterarse las conductas denunciadas, la persona denunciada podría incurrir. La persona denunciada podrá exponer su punto de vista de dicha situación. En este procedimiento informal, la Persona de Referencia podrá requerir la intervención como mediador/a de un/a profesional externo/a y también podrá apoyarse en el personal especialista que precise, externo o interno a la organización, si así lo considera.

Si la persona denunciante formula su consentimiento expreso la Persona de Referencia informará a la Representación Legal de los Trabajadores respecto a esta denuncia.



Es necesario que se valore la consistencia de la denuncia, indicando la consecución o no de la finalidad del proceso informal y, en su caso, se propondrán las actuaciones que se estimen convenientes, incluso la apertura de un proceso formal en el caso de que la solución propuesta no fuera admitida por ambas partes, y en todo caso, cuando no fuera admitida como satisfactoria por la víctima.

Las actuaciones dentro del procedimiento informal deberán llevarse a cabo en el plazo de 10 días hábiles desde la formalización de la denuncia.

La Persona de Referencia dará conocimiento inmediato del resultado del procedimiento informal a la Dirección de la empresa y a la Representación de las personas trabajadoras, así como de las medidas a adoptar en caso necesario en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

## **PROCEDIMIENTO FORMAL ANTE UN POSIBLE CASO DE ACOSO.**

### **Inicio del proceso: La denuncia, valoración previa y adopción de medidas cautelares.**

En el supuesto de que la persona denunciante no se considere satisfecha en la solución alcanzada en el procedimiento “informal” de solución, bien por entender inadecuada la solución ofrecida o bien por producirse reiteración en las conductas denunciadas, o si no consideró aconsejable acudir al procedimiento “informal” de solución, se iniciará por la Persona de Referencia el procedimiento “formal”. En todo caso la denuncia que dará comienzo al procedimiento formal deberá constar por escrito, incluso cuando se haya seguido procedimiento informal previo. La Persona de Referencia podrá decidir, si lo considera necesario, que la Investigación de la situación de Acoso y/o Violencia sea llevada a cabo por un/a perito externo/a de reconocida solvencia.

La Persona de Referencia deberán garantizar la máxima seriedad y confidencialidad de todas las denuncias formales, bajo apercibimiento de sanción en caso de que no se respete este principio.

Durante la tramitación del expediente, la Persona de Referencia podrá proponer según la gravedad de la conducta denunciada, ciertas medidas cautelares. En todo caso, la Persona de Referencia informará a la Dirección de la empresa respecto a esta denuncia y de las medidas cautelares propuestas.

Las denuncias por acoso se formularán ante la Persona de Referencia, directamente por la persona afectada o a través de la Representación Legal de los Trabajadores (RLT) o por cualquier persona que tenga conocimiento de la situación. Si la denuncia fuese de carácter anónimo a través del canal de denuncias implementado en RECYMET SYSTEMS, S.L., se deberán aportar datos o pruebas sobre el hecho concreto que se denuncie.

Para poder constatar dicha situación, se deberá indicar al menos la persona protegida y la persona acosadora a fin de poder constatar la veracidad de la denuncia y poder comenzar de esa forma con el procedimiento más adecuado según lo mencionado anteriormente.

La Persona de Referencia impulsará el procedimiento de oficio o a instancia de parte, prestará apoyo a lo/as trabajadores/as presuntamente acosados/as y realizará las gestiones y trámites oportunos para el esclarecimiento de los hechos, recabando cuenta información considere oportuna y realizando las entrevistas que considere necesarias. Por lo tanto, utilizará los procedimientos de investigación que considere convenientes para la confirmación de la veracidad de la denuncia, respetando en todo caso los derechos fundamentales de las personas implicadas, sobre todo el derecho a la intimidad y a la dignidad de las partes y deberá dar notificación de la presentación de la denuncia lo más rápidamente posible a la persona denunciada. Deberá, además, darle audiencia en presencia o no de la víctima a elección de esta última. Tanto una como otra, podrán solicitar la presencia de otra u otras personas integrantes de los órganos de representación.

Se intentará recabar toda la información con una única explicación de los hechos por parte de la víctima (salvo que resultase imprescindible establecer posteriores entrevistas para la resolución del caso), garantizando la confidencialidad y la agilidad en el trámite y podrá recabar la colaboración de personas especialistas o asesores que puedan colaborar en la instrucción del expediente de investigación, externas o internas a la compañía, y en cuenten, en cualquier caso con experiencia y/o formación para tratar situaciones de acoso.

La Persona de Referencia será la responsable de gestionar el expediente de investigación por causa de presunto acoso conformado por el conjunto de documentos que constituyen una serie ordenada de actuaciones practicadas, tales como declaraciones testimoniales, relación cronológica de los hechos y cuantas se consideren oportunas para la aclaración de los hechos.

Se reconoce por parte de la empresa el papel de la Representación Legal de los Trabajadores, en cuanto a la representación de cualquier persona protegida que así lo solicite, desde el inicio de la denuncia formal. Asimismo, se reconoce el derecho de estos a estar informados de todas las denuncias de acoso presentados y su resolución, con consentimiento expreso del o la denunciante, comprometiéndose a salvaguardar el derecho a la intimidad y a la confidencialidad.

### **Conclusión del proceso.**

En el plazo máximo de 20 días laborables contados a partir de la presentación de la denuncia, la Persona de Referencia elaborará un informe sobre el supuesto de acoso o violencia laboral investigada en el que indicará las conclusiones alcanzadas, las circunstancias agravantes o atenuantes observadas y procederá, en su caso, a proponer las medidas oportunas. Solamente en casos excepcionales y de imperiosa necesidad podrá ampliarse el plazo en 5 días laborables.

Dicho informe se trasladará a la Dirección de la Empresa de forma inmediata para que apruebe y adopte las medidas, organizativas y disciplinarias que correspondan.

Si no se constatan situaciones de acoso, o no es posible la verificación de los hechos, se archivará el expediente como tal. No obstante, si con motivo de la investigación realizada no se constata la existencia de acoso, pero se pone de manifiesto que subyace un conflicto personal relevante generado por el trabajo, la Persona de Referencia, podrá proponer la adopción de las medidas oportunas para solucionar el citado conflicto.

Se garantizará que no se produzcan represalias contra las personas que denuncien, atestigüen, ayuden o participen en las investigaciones.

No obstante, lo anterior, **las denuncias**, alegaciones o declaraciones, que se demuestren como **intencionadamente fraudulentas y dolosas**, y realizadas con el objetivo de causar un mal injustificado a la persona denunciada, la Dirección de la empresa tomará las medidas disciplinarias correspondientes sin perjuicio de las restantes acciones que en derecho pudiesen corresponder.

## **METODOLOGÍA PARA LA RESOLUCIÓN DEL POSIBLE CASO DE ACOSO**

### **TIPICACIÓN DE FALTAS Y SANCIONES.**

El artículo 58 del Estatuto de los Trabajadores y Trabajadoras indica que los/las trabajadores/as podrán ser sancionados por la dirección de las empresas en virtud de incumplimientos laborales, de acuerdo con la graduación de faltas y sanciones que se establezcan en:

- Las disposiciones legales.
- Convenio colectivo que sea aplicable.

Por lo tanto, para que una **conducta sea sancionable debe de estar recogida ya sea en el Estatuto de los Trabajadores o en el convenio colectivo.**

En el artículo 54 del Estatuto de los Trabajadores y Trabajadoras se establece que se considerarán incumplimientos contractuales graves y culpables:

g) El acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad al empresario o a las personas que trabajan en la empresa.

El mismo artículo 54 del Estatuto de los Trabajadores y Trabajadoras establece que el incumplimiento grave y culpable, podrá ser susceptible de ser sancionado con el despido disciplinario.

Asimismo, el artículo 39.2.3.e) del convenio colectivo de la recuperación y reciclado de residuos y materias primas secundarias prevé como una falta **muy grave** el acoso laboral, moral o psicológico.

#### **PLAN DE ACCIÓN PREVENTIVO.**

La prevención de unas conductas inadecuadas o violentas como son las conductas de acoso debe plantearse en el contexto de una acción general y proactiva de prevención, con objeto de **identificar los factores que puedan contribuir a crear un entorno laboral exento de acoso y violencia física**. Para ello, es prioritario el desarrollo de una **cultura constructiva** en el lugar de trabajo basada en **valores éticos de seguridad, respeto mutuo, tolerancia, igualdad de oportunidades y cooperación y calidad del servicio**.

Debemos partir de la premisa de que el cuidado y **vigilancia de la seguridad y salud** de los/as trabajadores/as contribuyen a mejorar el **clima** del trabajo.

Con este fin se desarrollarán las siguientes acciones:

- **Campañas divulgativas de información y sensibilización:** Las cuales contribuirán a enseñar cómo detectar una situación de acoso (de cualquier tipo) y a informar sobre los derechos y recursos con los que cuentan los/las empleados/as. Dichas campañas podrán concretarse en la entrega de **guías o folletos informativos**, en la celebración de **jornadas o charlas** específicas sobre la materia, convocadas al efecto, así como mediante cualquier otra acción que se considere conveniente para el cumplimiento de los fines del presente Protocolo.
- **Cursos de formación para responsables o mandos intermedios:** Cuyo contenido les dote de habilidades para contar con estrategias que mejoren el clima de la organización, la prevención de actos de acoso y que fomenten su responsabilidad y competencia a la hora de abordar el conflicto. Dicha formación se facilitará especialmente a aquellas y aquellos miembros de la empresa que, en virtud de lo establecido en el presente Protocolo, tengan alguna competencia en los procedimientos de advertencia o dación de cuenta de dichas situaciones, para que puedan reconocer y atajar los posibles conflictos en su origen.

- Se debe **integrar en la formación continua de los mandos** una definición clara de conductas **“obligatorias” y de conductas “intolerables”**, tanto en su propia conducta como en la de sus personas subordinadas.
- **Aprobación y puesta en práctica del presente Protocolo** de actuación para la prevención del acoso en el trabajo: La empresa demostrará con ello su firme compromiso de evitar situaciones de acoso, cualesquiera que sean sus modalidades, al atentar estas contra la dignidad de los trabajadores. Para ello, el Protocolo será difundido a todos los trabajadores y trabajadoras mediante el envío de una copia, bien por medios telemáticos, en aquellos casos que fueran posibles, bien mediante la entrega de fotocopias, así como mediante su publicación en la intranet existente en la página web de la Entidad. Dicho Protocolo se entregará al personal de nuevo ingreso, dentro de la información que se les notifique en los primeros días.
- **Aprobación del sistema de consultas**, establecer algún sistema (consulta escrita o telefónica a las Personas de Referencia, responsable de Prevención, RRHH y/o Delegados de personal), donde se puedan realizar consultas y recibir asesoramiento informativo sobre acoso (cualquier modalidad) identificando a la persona de consulta o de forma anónima.
- **Adopción de medidas preventivas o cautelares que minimicen los efectos del acoso:** En defensa de los derechos de las distintas partes afectadas se podrán adoptar las medidas oportunas siempre que exista denuncia formal de dichas conductas.
- **A través del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales**, la empresa realizará periódicamente la **evaluación de riesgos psicosociales** con el fin de determinar su naturaleza y frecuencia en relación con el trabajo, y para detectar posibles situaciones que pudieran generar conductas de acoso.
- Inclusión en los **respectivos Convenios y Acuerdos (Convenio colectivo de recuperación y reciclado de residuos y materias primas secundarias)** de cláusulas que prevengan y sancionen actitudes de acoso en el entorno laboral: A efectos de prevenir y sancionar, se tratará de evitar cualquier tipo de acoso, con implicación de los representantes de los trabajadores y trabajadoras. Se prestará una **especial atención a las mujeres**, toda vez que las conductas de acoso, al ser normalmente conductas de poder, afectan mayormente a las mujeres la discriminación por razón de sexo, y le hace más vulnerable a este tipo de conductas.
- **Medidas preventivas** de evitación de dichas conductas **mediante el diálogo** con el presunto actor de la situación de violencia en el trabajo, antes de que esta llegue a convertirse en acoso: Se recabarán apoyos en el entorno laboral de la persona acosada a fin de que la implicación solidaria de los compañeros logre una función protectora.

- **Medidas de reparación y retorno a la situación anterior:** En los casos de que se pruebe la existencia de acoso, en el caso de la persona acosada, se tratará de reparar la situación generada, así como de evitar cualquier posible represalia que se pudiera producir tanto para el acosado o acosada como para cualquier denunciante.
- **Integración de los principios del presente Protocolo:** Los criterios de actuación y principios a que la empresa se compromete en el presente Protocolo deberán integrarse, de forma transversal, en toda la formación continua.

#### Evaluación y revisión periódica del funcionamiento o implantación del Protocolo.

Se procurará por todos los medios posibles, que tanto el personal de RECYMET SYSTEMS, S.L. como las entidades proveedoras (Coordinación de Actividades Empresariales) conozcan **la política de la empresa en esta materia**

#### EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

- La Persona de Referencia llevará el **control de las denuncias** presentadas y de la resolución de los expedientes con el objetivo de realizar cada año un informe de seguimiento sobre la aplicación del presente protocolo.
- Se garantizará que la **política informativa y formativa** de la empresa en materia de riesgos laborales incluya la formación adecuada en materia de violencia, y sus efectos en la salud de sus víctimas, a todos los niveles: personal trabajador, directivo, mandos intermedios, representación del personal tanto unitaria, sindical, y específica en materia de prevención de riesgos laborales.
- **Periódicamente**, se actualizará la **formación del personal** en esta materia y especialmente del personal **directivo y mandos intermedios** mediante la programación de un curso formativo.
- Se llevará a la **evaluación de riesgos y se planificarán, las medidas preventivas resultantes** de cada caso concreto estudiado.
- El **seguimiento de la ejecución y cumplimiento de las medidas preventivas propuestas** corresponderá a la Persona de Referencia y al responsable de PRL en lo que son medidas en el ámbito de los riesgos psicosociales, debiendo prestar una especial atención, en los casos en que haya podido haber afectación de las víctimas, al apoyo y, en su caso, rehabilitación de las mismas.

- Se deberá prestar también una atención especial a la evitación de posibles situaciones de **hostilidad en el entorno de trabajo**, cuando se produce la **reincorporación** del/de la empleado/a que haya estado de baja laboral, después de una denuncia de acoso.

RECUERDA

El uso de este protocolo no impedirá, en ningún caso, que la víctima utilice los procedimientos legales que considere oportunos.

## 7. PROCEDIMIENTO DE GARANTÍA

### LISTADO DE GARANTÍA

#### a) **Deber de sigilo:**

A toda persona que tenga una relación de servicio con RECYMET SYSTEMS y haya participado en cualquiera de las fases previstas en este procedimiento se le exigirá el deber de sigilo, confidencialidad, secreto y discreción, conforme a lo establecido en la legislación vigente en materia de empleo y administración pública.

#### b) **Protección del derecho a la intimidad y a la privacidad:**

1. En todo momento se garantizará la protección al derecho a la intimidad y a la privacidad de las personas que han tomado parte en cualquiera de las fases de este procedimiento.
2. El tratamiento de la información personal generada en este procedimiento se registrará por lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal y normativa de desarrollo.

#### c) **Derecho de las personas trabajadoras a una protección integral de la salud:**

RECYMET SYSTEMS adoptará las medidas correctoras necesarias para garantizar una protección adecuada de la salud de la persona que haya sido víctima de acoso moral. Así como, brindará el apoyo organizativo, médico y/o psicológico necesario para lograr su total restablecimiento.

#### d) **Ausencia de represalias:**

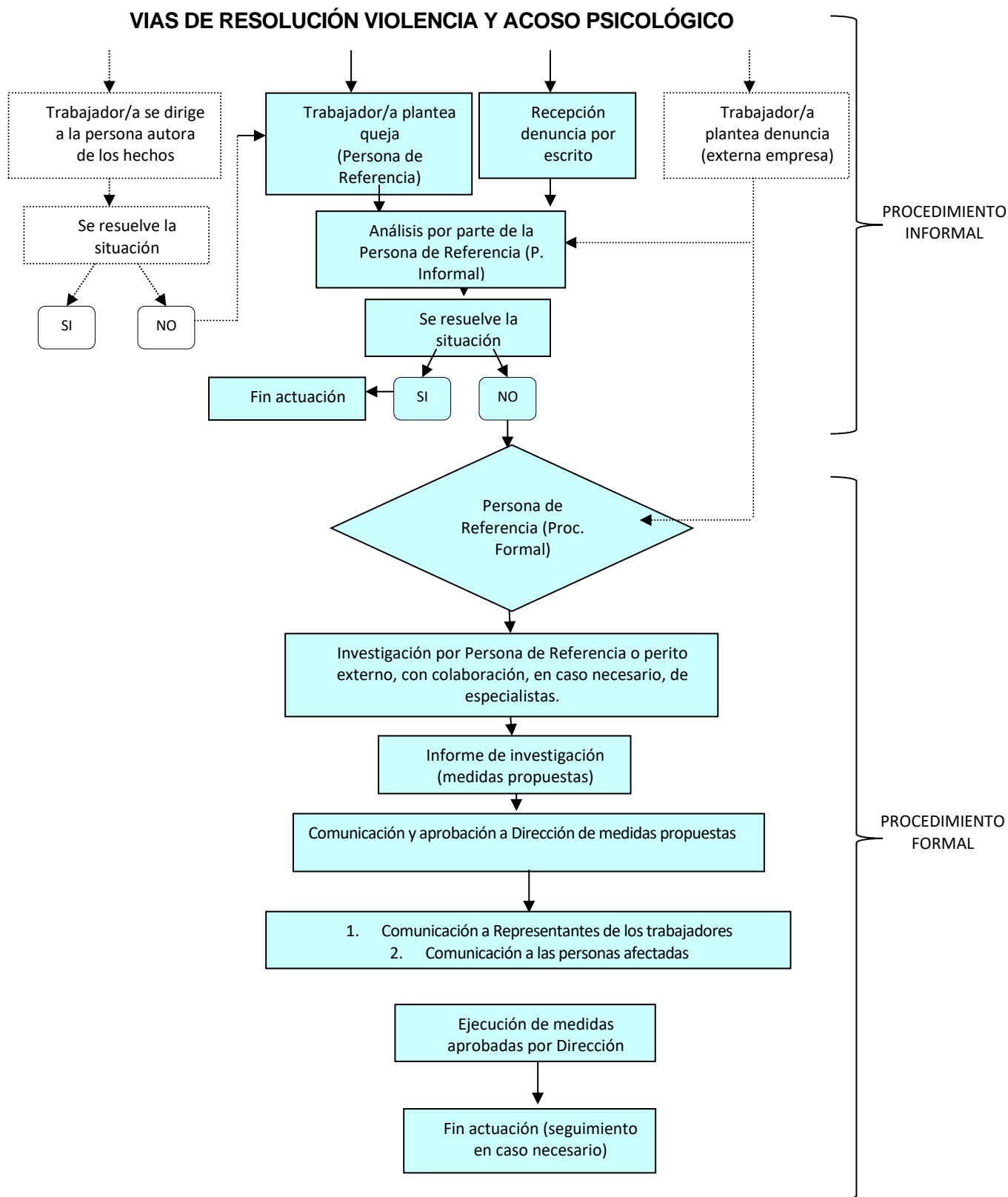
RECYMET SYSTEMS asegurará que no serán objeto de intimidación, persecución, discriminación o represalias, las personas que consideren que han sido objeto de acoso o violencia laboral, las que planteen una reclamación o denuncia en materia de acoso o violencia laboral o las que presten asistencia en cualquier proceso con arreglo al presente Protocolo, por ejemplo, facilitando información o interviniendo en calidad de testigo. Cualquier acción en este sentido se considerará como un asunto sometido a régimen disciplinario.

#### e) **Falsa denuncia:**

Si de la investigación constatase que la denuncia fue realizada de forma no honesta o dolosa, o con la intención de perjudicar al denunciado/a, o a la empresa, ello podrá ser instar la correspondiente actuación disciplinaria, sin perjuicio de las restantes acciones que en Derecho pudieran corresponder.



## 8. ORGANIGRAMA DE ACTUACIÓN DEL PROTOCOLO.



## 9. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

La documentación de referencia es la siguiente:

LEGISLACIÓN DE REFERENCIA	DE	APARTADOS
Constitución Española. 1978		<p><b>Art. 15</b>            Todos tienen derecho a la vida y a la integridad física y moral, sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a tortura ni a penas o tratos inhumanos o degradantes.</p>
Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la <b>Ley del Estatuto de los Trabajadores.</b>		<p><b>Art.4.2 c)</b>            En la relación de trabajo, los trabajadores tienen derecho:            c) A no ser discriminados directa o indirectamente para el empleo, o una vez empleados, por razones de sexo, estado civil, edad dentro de los límites marcados por esta ley, origen racial o étnico, condición social, religión o convicciones, ideas políticas, orientación sexual, afiliación o no a un sindicato, así como por razón de lengua, dentro del Estado español.            Tampoco podrán ser discriminados por razón de discapacidad, siempre que se hallasen en condiciones de aptitud para desempeñar el trabajo o empleo de que se trate.</p> <p><b>Art.4.2 e)</b>            En la relación de trabajo, los trabajadores tienen derecho:            e) Al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual.</p> <p><b>Art. 17.1</b>            Se entenderán nulos y sin efecto los preceptos reglamentarios, las cláusulas de los convenios colectivos, los pactos individuales y las decisiones unilaterales del empresario que den lugar en el empleo, así como en materia de retribuciones, jornada y demás condiciones de trabajo, a situaciones de discriminación directa o indirecta desfavorables por razón de edad o discapacidad o a situaciones de discriminación directa o indirecta por razón de sexo, origen, incluido el racial o étnico, estado civil, condición social, religión o convicciones, ideas políticas, orientación o condición sexual, adhesión o no a sindicatos y a sus acuerdos, vínculos de parentesco con personas pertenecientes a o relacionadas con la empresa y lengua dentro del Estado español.            Serán igualmente nulas las órdenes de discriminar y las decisiones del empresario que supongan un trato desfavorable de los trabajadores como reacción ante una reclamación efectuada en la empresa o ante una acción administrativa o judicial destinada a exigir el cumplimiento del principio de igualdad de trato y no discriminación.</p> <p><b>Art. 54.2 g)</b>            Se considerarán incumplimientos contractuales:            g) El acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual al empresario o a las personas que trabajan en la empresa.</p>
<b>Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/95.</b>		<p><b>Art. 16</b>            Plan de prevención de riesgos laborales, evaluación de los riesgos y planificación de la actividad preventiva.</p> <p><b>Art. 18.2</b></p>

	<p>El empresario deberá consultar a los trabajadores, y permitir su participación, en el marco de todas las cuestiones que afecten a la seguridad y a la salud en el trabajo, de conformidad con lo dispuesto en el capítulo V de la presente Ley.</p> <p>Los trabajadores tendrán derecho a efectuar propuestas al empresario, así como a los órganos de participación y presentación previstos en el capítulo V de esta Ley, dirigidas a la mejora de los niveles de protección de la seguridad y la salud en la empresa.</p> <p><b>Art. 19</b> Formación de los trabajadores.</p> <p><b>Art. 23</b> Documentación.</p> <p><b>Art. 33</b> Consulta de los trabajadores.</p>
<p><b>R.D. 39/1997</b> de 17 de enero por el que aprueba el <b>Reglamento de los Servicios de Prevención.</b></p>	<p><b>Artículo 5.3</b> Cuando la evaluación exija la realización de mediciones, análisis o ensayos y la normativa no indique o concrete los métodos que deben emplearse, o cuando los criterios de evaluación contemplados en dicha normativa deban ser interpretados o precisados a la luz de otros criterios de carácter técnico, se podrán utilizar, si existen, los métodos o criterios recogidos en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Normas UNE.</li> <li>2. Guías del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, del Instituto Nacional de Silicosis y protocolos y guías del Ministerio de Sanidad y Consumo, así como de Instituciones competentes de las Comunidades Autónomas.</li> <li>3. Normas internacionales.</li> <li>4. En ausencia de los anteriores, guías de otras entidades de reconocido prestigio en la materia u otros métodos o criterios profesionales descritos documentalmente que cumplan lo establecido en el primer párrafo del apartado 2 de este artículo y proporcionen un nivel de confianza equivalente.</li> </ol>
<p><b>Directiva 2006/54/CE</b>, sobre la aplicación del principio de igualdad de oportunidades e igualdad de trato entre hombres y mujeres.</p>	<p>La <b>Directiva 2006/54/CE</b> del Parlamento Europeo y del Consejo de 5 de julio de 2006 relativa a la aplicación del <b>principio de igualdad de oportunidades e igualdad de trato entre hombres y mujeres</b> en asuntos de empleo y ocupación define el acoso sexista y el acoso sexual y establece que dichas situaciones se considerarán discriminatorias y, por tanto, se prohibirán y sancionarán de forma adecuada, proporcional y disuasoria. El <b>Código Comunitario de Conducta para combatir el acoso sexual de 27 de noviembre de 1991</b> constituye la norma europea de desarrollo en materia preventiva de esta norma comunitaria.</p>
<p><b>Ley Orgánica 3/2007</b>, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.</p>	<p><b>Art. 4</b> Integración del principio de igualdad en la interpretación y aplicación de las normas: La igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres es un principio informador del ordenamiento jurídico y, como tal, se integrará y observará en la interpretación y aplicación de las normas jurídicas.</p> <p><b>Art. 8</b> Discriminación por embarazo o maternidad: Constituye discriminación directa por razón de sexo todo trato desfavorable a las mujeres relacionado con el embarazo o la maternidad.</p> <p><b>Art. 11</b> Acciones positivas: Con el fin de hacer efectivo el derecho constitucional de la igualdad, los Poderes Públicos adoptarán medidas específicas en favor de las mujeres para corregir situaciones patentes de desigualdad de hecho respecto de los hombres.</p>
<p><b>Real Decreto-ley 6/2019</b>, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de</p>	<p><b>Art. 1</b> Modificación de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.</p> <p><b>Art. 2</b></p>

<p><b>oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación.</b></p>	<p>Modificación del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre.</p> <p><b>Art. 3</b> Modificación del texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre.</p> <p><b>Art. 4</b> Modificación del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aprobado por Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre.</p> <p><b>Art. 5</b> Modificación de la disposición adicional sexagésima primera de la Ley 2/2008, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 2009.</p> <p><b>Art. 6</b> Modificación del texto refundido de la Ley de Infracciones y Sanciones en el Orden Social, aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto.</p> <p><b>Art. 7</b> Modificación de la Ley 20/2007, de 11 de julio, del Estatuto del trabajo autónomo.</p>
<p><b>Ley 3/2016, de 22 de julio, de Protección Integral contra la LGTBifobia y la Discriminación por Razón de Orientación e Identidad Sexual. Madrid.</b></p>	<p><b>Art. 44 Acoso laboral</b> Se establecerán mecanismos para la detección e intervención en casos de acoso laboral y discriminación por razón de la orientación sexual y/o identidad o expresión de género. Se establecerán medidas para prevenir y, en su caso, corregir y eliminar, estas conductas en los centros de trabajo.</p>
<p><b>El Criterio Técnico de la Inspección de Trabajo Nº/69/2009 sobre actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en materia de acoso y violencia en el trabajo.</b></p>	<p>Considera infracción en materia de prevención la ausencia de evaluación y de adopción de medidas preventivas de la violencia de género en el ámbito laboral.</p>
<p><b>Ley Orgánica de Protección de Datos y garantía de los derechos digitales 3/2018.</b></p>	<p>Ley Orgánica de Protección de Datos y garantía de los derechos digitales. Esta ley incorpora nuevos aspectos que afectan no sólo a ciudadanos, sino a los sectores público y privado.</p>

## 10. ANEXOS

### ANEXO I. CIRCULAR INFORMATIVA

#### COMUNICADO ÁREA SST

##### **ASUNTO: RIESGOS PISCOSOCIALES. PROTOCOLO DE ACOSO LABORAL.**

Los factores psicosociales cada vez tienen mayor importancia en las organizaciones dentro del ámbito de la Prevención de Riesgos Laborales. En RECYMET SYSTEMS, S.L., conscientes de que las empresas pueden constituir lugares donde pueden darse situaciones de acoso, se ha establecido un nivel de **TOLERANCIA CERO** ante este tipo de comportamientos, intentado prevenir y/o evitar estas actitudes, así como ofrecer un procedimiento ante estos casos, todo ello con la intención de adoptar aquellas medidas que sean necesarias para asegurar un ambiente de trabajo psicosocialmente saludable.

A fin de informar sobre la prevención de estas conductas y/o intervenir en caso de que se produzcan, a continuación, pasamos a explicar las diferentes situaciones que pueden producirse, así como pautas de actuación al respecto, en base al siguiente índice:

#### 1. ¿QUÉ ES CONFLICTO LABORAL? ¿Y EL ACOSO LABORAL? ¿QUÉS ES VIOLENCIA LABORAL?

- ¿Qué es el conflicto Laboral?
- ¿Qué es violencia laboral (física y/o psicológica)?
- ¿Qué comportamientos se pueden considerar como acoso laboral?
- ¿Qué no es acoso?

#### 2. CONSECUENCIAS DEL ACOSO LABORAL

#### 3. PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL

#### 4. ¿QUÉ HACER SI TE ENCUENTRAS EN ESTA SITUACIÓN?

## 1. ¿QUÉ ES CONFLICTO LABORAL? ¿QUE ES EL ACOSO LABORAL? ¿QUÉ ES VIOLENCIA LABORAL?

Se entiende por **conflicto** como aquella **situación de discrepancia, desavenencia o desacuerdo entre dos o más personas** (mando, trabajador/a, equipo, ...) que perciben sus objetivos incompatibles, sus compensaciones reducidas y a las que la otra parte les impide alcanzar sus objetivos. Surge como contraposición de sus respectivos intereses, valores, intenciones, aspiraciones o expectativas, y su evolución debería derivar hacia una gestión del conflicto bien sea a través de la negociación, de la mediación o el arbitraje. Los conflictos que persisten en el tiempo pueden dar lugar a malestar e insatisfacción en el trabajo, así como a trastornos de ansiedad u otras patologías e incluso **pueden derivar en situaciones de violencia o acoso laboral**.

Como **violencia laboral** entendemos todas aquellas conductas en las que el personal de un centro de trabajo sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su actividad laboral, que ponen en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud (física y/o psíquica).

Incluye tanto la **violencia física** (agresión física sobre el/la trabajador/a o causar daños en propiedades de la organización o del personal) como la **violencia psicológica** (intimidación, amenazas, conductas susceptibles de causar daño psicológico y moral, etc.).

El **acoso laboral** es aquella situación laboral en la cual un/a trabajador/a o grupo de trabajadores/as ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otros/a trabajador/a o trabajadores/as en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir todo el ámbito de comunicación de la víctima, destruir su reputación, minar su autoestima, entorpecer y perturbar el ejercicio diario de sus labores y/o degradar paulatinamente sus condiciones de trabajo. Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud.

### ¿Qué comportamientos se pueden considerar como acoso laboral si se realizan sistemáticamente y de forma reiterada?

- Asignar trabajos sin ningún valor o utilidad o absurdos o degradantes.
- Asignar tareas por debajo o por encima de las posibilidades del trabajador/a.
- Quitar importancia sistemáticamente al esfuerzo del trabajador/a, o a sus logros, o atribuirlos al azar o a otros factores.
- Cuestionar las decisiones de una persona.
- Ejercer presiones para inducir al error.
- Realizar ataques verbales a la dignidad, a la reputación y a su vida privada.
- Realizar ataques verbales a las actitudes y creencias.
- Lanzar rumores sobre un/a trabajador/a malintencionados.
- Menospreciar el trabajo realizado por el/la trabajador/a.
- Abuso de poder, con fijación de objetivos inalcanzables y control desmesurado del rendimiento.
- Denegar de forma injustificada al acceso de periodos de permiso y/o actividades de formación.
- Ocultar información al trabajador relativa al trabajo o a la organización.
- Restringir las posibilidades de comunicación del trabajador/a con otros compañeros/as.
- Retirar la palabra a la persona.

- Aislamiento deliberado al/la trabajador/a tanto física como socialmente.
- Excluir o ignorar al trabajador/a dentro de la organización.
- Difundir rumores diversos contra la persona, sean ciertos o no.
- Imitar mediante gestos, voces y otras cualidades a otra persona de manera malintencionada.

### ¿Ejemplos de qué no es acoso?

- Autoritarismo del superior/a siempre que se enmarque en el debido respeto.
- Aquella actividad que por sí misma conlleva aislamiento.
- Comentarios no malintencionados.
- Llamadas de atención que se hagan o la premura exigida para el cumplimiento de una labor encomendada.
- Falta de comunicación.
- La disparidad de en las opiniones de manera fundada y respetuosa.
- Roces y tensiones puntuales ante una demanda laboral.
- Por necesidades urgentes de la empresa y ante eventuales modificaciones laborales, restringir la conexión de permisos o licencias, así como vacaciones.

## 2.- CONSECUENCIAS DEL ACOSO LABORAL

El acoso laboral afecta negativamente tanto al trabajador/a como a la organización:

- **Consecuencias para la persona trabajadora afectada:** a modo de ejemplo:

**Psíquicas:** Ansiedad, estrés, sentimientos de indefensión, miedo continuo, deterioro intelectual, depresión, disminución de la autoestima, frustración, agresividad, irritabilidad, dificultad en concentrarse.

**Físicas:** dolores musculares y de cabeza, fatiga crónica, problemas gastrointestinales, hipertensión alteraciones del sueño y del apetito, pérdidas de memoria, aumento de hábitos de adicción (fumar, alcohol...).

**Sociales:** alteraciones de la vida familiar y social debido al incremento del nerviosismo, irritabilidad, alteración de la afectividad.

- **Consecuencias para la organización.**

- Disminución de la cantidad y calidad de trabajo.
- Disminución de la motivación y satisfacción laboral del trabajador/a.
- Aumento del absentismo laboral.
- Incremento de enfermedades y bajas con costes para la empresa.
- Aumento de los accidentes de trabajo debido a una disminución de la atención y de la concentración en el puesto.
- Abandono de la empresa ante la impotencia de no poder afrontar el problema o derivar en un despido por negarse o someterse a cualquier tipo de acoso.
- Empeoramiento del clima laboral: dificultad de trabajar en equipo, deterioro de las relaciones interpersonales, creación de rumores.
- Mala imagen.

### 3.- PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL Y/O VIOLENCIA

Para hacer frente al acoso desde la empresa se han iniciado las siguientes actuaciones:

- Declaración de Principios en donde se manifiesta por parte de la Dirección la negativa de tolerar cualquier conducta o comportamiento de acoso, defendiendo el derecho de todos los trabajadores a ser tratados con dignidad y en la que se indica de forma explícita que las conductas de acoso ni se permitirán ni se aprobarán.
- Se ha desarrollado un Protocolo de actuación que identifica las situaciones de conflicto, acoso y violencia y se informa del procedimiento a seguir por la víctima ante una situación de este tipo, asegurando la seriedad y la confidencialidad, así como la protección ante posibles represalias.
- Dentro de este Protocolo se ha creado la figura de la Persona de Referencia, que es aquella persona que han sido designada por parte de la empresa para recibir aquellas quejas y denuncias por parte de los/las trabajadores/as sobre una posible situación de acoso laboral.
- Programa de información y formación dirigida al personal sobre aspectos psicosociales, acoso psicológico, sexual o por razón de sexo y violencia física.
- Remisión a la normativa de aplicación en cuanto al régimen sancionador.

### 4.- ¿QUÉ HACER SI TE ENCUENTRAS EN ESTA SITUACIÓN?

Si consideras que estás padeciendo una situación de acoso y/o violencia laboral debes informar de la situación a la persona designada (Persona de Referencia) en todo caso y/o a los/las Representantes de los Trabajadores y Trabajadoras si así lo consideras.

La Persona de Referencia te informará sobre tus derechos y obligaciones, te orientará sobre las diferentes opciones para resolver directamente el problema y/o te ofrecerá asesoramiento sobre cómo proceder. Además, te facilitará otras vías de apoyo y referencia (médicas, psicológicas, etc...) y hará que se inicie una investigación, discreta y objetiva.

La comunicación de la queja deberá dirigirse a la Persona de Referencia por escrito, correo electrónico o mediante el canal de denuncias. Éste se pondrá en contacto con el/la afectado/a y mantendrá una entrevista con él/ella en un **plazo máximo de cinco días laborables** siguientes a su recepción, en la cual solicitará la ampliación de la información sobre los hechos y realizará los trámites oportunos, garantizando la confidencialidad durante todo el proceso.



## PERSONAS DE REFERENCIA Y MEDIOS DE CONTACTO

<b>NOMBRE Y APELLIDOS</b>	<b>TELÉFONO</b>	<b>MAIL</b>	<b>CENTRO</b>
M.ANGELES FERNÁNDEZ GONZÁLEZ	696039941	MA.FERNANDEZ@RECYMET.COM	RUBÍ
<i>SUBSIDIARIAMENTE</i> ALEJANDRO FREIJEDO CACERES	682793387	COMPLIANCE@RECYMET.COM	RUBÍ
<i>SUBSIDIARIAMENTE</i> LILLE ARIZMENDIARRETA ROJO	671072036	L.ARIZMENDI@RECYMET.COM	AMOREBIETA

Rubí, a 28 de Julio de 2022

Dptos. RRHH /SST

**DENUNCIA**

Nº de Denuncia:	____ / ____
-----------------	-------------

Solicitante					
<input type="checkbox"/>	Persona/s afectada/s	<input type="checkbox"/>	Representante de trabajadores	<input type="checkbox"/>	Recursos Humanos
<input type="checkbox"/>	Responsable de Prevención de Riesgos laborales	<input type="checkbox"/>	Otros:		

Tipo de conflicto laboral					
<input type="checkbox"/>	Acoso físico	<input type="checkbox"/>	Acoso Psicológico	<input type="checkbox"/>	Acoso Sexual
<input type="checkbox"/>	Otros	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	

Datos de la persona afectada					
Nombre y apellidos:					
N.I.F:					
Edad:			Teléfono de contacto:		
Datos profesionales:					
Centro de trabajo:			Departamento:		
Puesto de trabajo:			Tipo de contrato:		
Antigüedad en el puesto de trabajo:			Antigüedad en la empresa:		

Datos de la persona denunciada

Nombre y apellidos:	
N.I.F:	
<b>Datos profesionales:</b>	
Centro de trabajo:	Departamento:
Puesto de trabajo:	Tipo de contrato:
Antigüedad en el puesto de trabajo:	Antigüedad en la empresa:

<b>Descripción de los hechos</b>
<b>(Incluir descripción de los hechos, fechas, lugares, posibles testigos, ...)</b>

<b>Documentación anexa</b>			
<input type="checkbox"/>	Si (especificar)	<input type="checkbox"/>	No

<b>Solicitud</b>	
<input type="checkbox"/>	Solicito inicio del Protocolo de actuación frente al acoso laboral

Localidad y fecha

Firma de la/s persona/s interesada/s



**Conclusiones:**

--

<b>Fecha:</b>
<b>Firma persona de referencia:</b>

--

**PROCESO DE INVESTIGACIÓN (ENTREVISTAS, PRUEBAS, ...)**

--

**CONCLUSIONES:**

--

<b>Acciones correctoras propuestas:</b>		
<p>A.-</p> <p>B.-</p> <p>C.-</p>		
Valoración económica de la(s) acción(es) correctora(s):		Fecha prevista de realización:
A.-	B.-	C.-
A.- / /		B.- / / C.- / /
Responsable ejecución acción(es) correctora(s):		
A.-	B.-	C.-
Fecha redacción informe:		Firma(s) participante(s) investigación:
/ /		Sr/a.                      Sr/a.                      Sr/a.

## ANEXO IV. MODELO DE CUESTIONARIO PARA LA VALORACIÓN DE UN POSIBLE CASO DE ACOSO.

Se propone como herramienta de apoyo en el análisis de un posible caso de acoso el cuestionario EBAL. Este procedimiento de solución autónoma de los conflictos laborales, basado en las NTP 891 y 892 del INSHT.

### **Cuestionario EBAL (Escala Breve de Acoso Laboral, de E. Carbonell, 2009)**

El Cuestionario EBAL se utiliza para realizar una valoración preliminar del nivel de acoso laboral.

El proceso es garantista y respetuoso con los derechos de intimidad y con el deber de confidencialidad.

### **MÉTODO EBAL (ESCALA SIMPLE DE ACOSO LABORAL):**

Normas para su aplicación:

- El cuestionario deberá aplicarlo la persona de referencia o personal encargada de la investigación, nunca la persona afectada ni una persona relacionada con el conflicto.
- Se debe solicitar a la persona afectada que relate qué conductas ha experimentado como vejatorias en los últimos meses (preferentemente se acotará el inicio del acoso y se fijará su final el momento de la evaluación). Si el período supera los 3 meses, se elegirá este último período como referencia.
- Se pasa el cuestionario EBAL anotando las conductas percibidas y la frecuencia con la que se producen.
- Posteriormente se constatará la información recibida a través de otras fuentes de información: **entrevistas** a otros compañeros, documentación aportada, etc. las conductas constatadas en esta fase darán por válidas las respuestas del cuestionario, sin embargo, se podrá dudar de la validez de las conductas que solamente han sido suministradas por la persona afectada. Una vez corregido el cuestionario con estas correcciones ya se puede corregir el cuestionario.

El método EBAL consiste en el pase de un cuestionario de 16 preguntas agrupadas en 6 síntomas de acoso:

1. Descrédito laboral
2. Aislamiento social y laboral
3. Desprestigio personal
4. Agresiones y humillaciones
5. Robos y daños
6. Amenazas

Para cada síntoma el método identifica tanto su existencia (escala dicotómica), como una escala de intensidad (escala tipo Likert de 0 a 3):

- **0.** Apenas. Nunca o como máximo una o dos veces en los últimos 3 meses.
- **1.** Algo. Casi todas las semanas en los últimos 3 meses.
- **2.** Bastante. Todas las semanas, más de una vez en los últimos 3 meses.
- **3.** Mucho. Casi todos los días en los últimos 3 meses.

El método consiste en el conteo de las conductas de acoso percibidas (respuestas SI) y el sumatorio de la frecuencia de intensidad con las que se presentan (de 0 a 3). Se toma una decisión en función del criterio que aparece en la Tabla siguiente:

### Escala de resultados EBAL.

Si aparece señalada una casilla D, el afectado/a requiere intervención inmediata.

Si aparece algún espacio de la columna C señalado se recomienda atender el proceso de acoso.

Si todas las marcas aparecen en las columnas A y B no se hace necesario una atención especial, si bien, en el caso de las columnas B y C debe supervisarse la evolución.

Si un solo Criterio Crítico se cumple, puede no darse un acoso, pero procede una valoración en profundidad dependiendo del criterio como sería el caso de agresiones o acoso sexual.

		A	B	C	D
Número Total Criterios		0 a 5		6 a 9	10 o +
Frecuencia	1. Descrédito Laboral	0 a 2	3 a 5	6 o +	
	2. Aislamiento Social Laboral	0 a 2	3 a 5	6 o +	
	3. Desprestigio Personal	0 a 2		3 a 5	6 o +
	4. Agresiones y Humillaciones	0 a 2		3 a 5	6 o +
	5. Robos y Daños	0 a 2	3 a 5	6 o +	
	6. Amenazas	0 a 2		3 a 5	6 o +
Total de Frecuencia		0 a 5	6 a 10	11 a 15	16 o +

		A	B	C	D
Criterios Críticos		0	1 a 2	3 a 4	5 o +
Frecuencias Críticas		0	1 a 3	4 a 6	7 o +



		A		B. Frecuencia			
1. Descrédito de la Capacidad Laboral y Deterioro de las Condiciones de Trabajo	Declaración de Incompetencia: Afirmar en público los errores del afectado; establecerlo como responsable ante los demás de fracasos o bajo rendimiento, etc.	SI	NO	0	1	2	3
	Impedir la Competencia: Aislamiento físico; no recibe información de su propio trabajo; impiden realizar su trabajo con normalidad, etc...	SI	NO	0	1	2	3
	Demostrar la Incompetencia: Sometimiento a valoraciones o sanciones discriminatorias; tareas inadecuadas, etc...	SI	NO	0	1	2	3
2. Aislamiento Social Laboral	Interferencia en el Contacto Social Laboral: Ausencia o deterioro de comunicación sobre aspectos relevantes del trabajo.	SI	NO	0	1	2	3
	Restricción del Contacto Social Laboral: Limitación de asistencia a reuniones o de recibir información relevante; aislamiento y rechazo de iguales	SI	NO	0	1	2	3
	Prohibición expresa de comunicar con el afectado	SI	NO	0	1	2	3
3. Desprestigio Personal	Burlas o ridiculizaciones personales	SI	NO	0	1	2	3
	Rumores sobre vida privada	SI	NO	0	1	2	3
	Críticas a la vida privada, opciones políticas, religiosas, sexuales, etc...	SI	NO	0	1	2	3
4. Agresiones y Humillaciones	Agresión Física Explícita	SI	NO	0	1	2	3
	Acoso o insinuaciones sexuales	SI	NO	0	1	2	3
	Prácticas Laborales Humillantes	SI	NO	0	1	2	3
5. Robos y Daños	Desaparición en el trabajo de objetos personales y de material para la realización del trabajo.	SI	NO	0	1	2	3
	Ruptura o deterioro de objetos o herramientas para la realización del trabajo	SI	NO	0	1	2	3
6. Amenazas	Amenazas Directas relativas a la exclusión del puesto o de tipo físico.	SI	NO	0	1	2	3
	Amenazas Indirectas, expresadas a otras personas sobre la continuidad en el puesto de trabajo	SI	NO	0	1	2	3

### TABLA PARA EL CÁLCULO

		EXISTE	FRECUENCIA	SUMA POR CRITERIO
1. Descrédito de la Capacidad Laboral y Deterioro de las Condiciones de Trabajo	Declaración de Incompetencia: Afirmar en público los errores del afectado; establecerlo como responsable ante los demás de fracasos o bajo rendimiento, etc.			
	Impedir la Competencia: Aislamiento físico; no recibe información de su propio trabajo; impiden realizar su trabajo con normalidad, etc...			
	Demostrar la Incompetencia: Sometimiento a valoraciones o sanciones discriminatorias; tareas inadecuadas, etc...			
2. Aislamiento Social Laboral	Interferencia en el Contacto Social Laboral: Ausencia o deterioro de comunicación sobre aspectos relevantes del trabajo.			
	Restricción del Contacto Social Laboral: Limitación de asistencia a reuniones o de recibir información relevante; aislamiento y rechazo de iguales			
	Prohibición expresa de comunicar con el afectado			
3. Desprestigio Personal	Burlas o ridiculizaciones personales			
	Rumores sobre vida privada			
	Críticas a la vida privada, opciones políticas, religiosas, sexuales, etc...			
4. Agresiones y Humillaciones	Agresión Física Explícita			
	Acoso o insinuaciones sexuales			
	Prácticas Laborales Humillantes			
5. Robos y Daños	Desaparición en el trabajo de objetos personales y de material para la realización del trabajo.			
	Ruptura o deterioro de objetos o herramientas para la realización del trabajo			
6. Amenazas	Amenazas Directas relativas a la exclusión del puesto o de tipo físico.			
	Amenazas Indirectas, expresadas a otras personas sobre la continuidad en el puesto de trabajo			
	<b>SUMAS</b>			