

Protocolo De prevención y actuación frente al acoso



1. INTRODUCCIÓN Y PRINCIPIOS RECTORES

La dignidad y no discriminación, así como el derecho al honor, a la intimidad y a la salud son derechos fundamentales inherentes a todas las personas, por lo que han de protegerse y garantizarse en cualquier circunstancia, incluyendo el entorno laboral. El acoso, en cualquiera de sus formas y manifestaciones, puede interferir tanto en las relaciones sociales de los empleados como en el ambiente, calidad y productividad en el trabajo, llegando a afectar a la esfera más íntima de la persona afectada, a su autoestima y, por tanto, a su salud.

RETICULAE C.E.Z. ENTERTAIMENT S.L. mantiene una **política de tolerancia cero frente al acoso** y, por tanto, prohíbe toda conducta, comportamiento o situación que se pueda producir en el seno de la Compañía constitutiva de acoso en cualquiera de sus formas. Además, la Empresa asume el firme compromiso de que todas las personas que conforman su plantilla tomen conciencia de las medidas necesarias para identificar, proteger y evitar cualquier tipo de situación discriminatoria o atentatoria contra la dignidad y el honor, en todos los niveles de la estructura organizativa de la empresa.

La erradicación de estas conductas en las relaciones laborales de la empresa constituye no solo un deber ético y moral, sino una obligación legal derivada de la Constitución, de la Ley Orgánica de Igualdad, del Estatuto de los Trabajadores y de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Por ello, se ha elaborado el presente Protocolo de Prevención y Actuación frente al Acoso con el objetivo primordial de **definir e identificar** las conductas constitutivas de situaciones de acoso sexual, acoso discriminatorio por razón de género y/o acoso psicológico y violencia en el trabajo, al ser todas ellas totalmente contrarias a los principios y valores que rigen en la Compañía. Se incluyen las medidas y procedimientos para prevenir, evitar y proteger a la plantilla frente a estas situaciones, así como para dar respuesta a las denuncias que se pudieran formular, garantizando en todo caso la confidencialidad e integridad de las personas afectadas.

En consecuencia, el mismo responde a la triple finalidad de informar, detectar y actuar ante cualquier situación o circunstancia que pueda afectar a los derechos fundamentales de toda la plantilla así como a la seguridad de su salud física, psíquica y social.

2. OBJETIVOS

El presente Protocolo se ha aprobado con la plena intención de que, junto con el Código de Conducta de la Compañía, sea una **herramienta práctica para sensibilizar y reaccionar ante cualquier situación que pueda atentar contra la dignidad, la igualdad y la integridad física y moral de todas las personas que conforman RETICULAE**.

Los objetivos principales del presente Protocolo se corresponden, con carácter general, con los siguientes:

- **Definir las conductas protegidas** y constitutivas de acoso en todas sus manifestaciones.
- **Sensibilizar** a todos los miembros de la Compañía, en cualquiera de los niveles jerárquicos dentro de la organización, sobre la identificación, prevención y protección ante las conductas discriminatorias o atentatorias contra la dignidad en el seno de las relaciones laborales.
- **Difundir** los principios rectores y las medidas para la erradicación del acoso.
- Fomentar el buen ambiente laboral, mejorando las relaciones interpersonales entre todos los miembros del equipo que favorezcan la **colaboración y cooperación** en el desarrollo del trabajo.
- Contar con un procedimiento para dar **respuesta** a aquellas personas que puedan sufrir situaciones de acoso.

- **Garantizar la seguridad y salud en el trabajo, además de prevenir los riesgos psicosociales** de todos los empleados de la Compañía, adoptando todas las medidas necesarias para proteger, eliminar y actuar frente a cualquier conducta constitutiva de acoso, en todas sus formas, mediante la adopción de medidas de obligado cumplimiento para todos los trabajadores.
- **Concienciar sobre los valores** de la Compañía en materia de igualdad, no discriminación y protección de la integridad física, psíquica y moral, prohibiendo y sancionando todo comportamiento contrario a dichos principios, además de formar e informar a todos los trabajadores, mandos intermedios y superiores con personal a cargo sobre las medidas de prevención, protección y actuación frente a las situaciones que puedan dar lugar a tratos discriminatorios, ambiente hostil, humillaciones u otras recogidas en el presente Protocolo.

3. DEFINICIONES

A efectos de aplicación del presente Protocolo, se recogen las definiciones de acoso, en sus distintas manifestaciones, así como un conjunto de comportamientos que, sin ánimo exhaustivo, pueden dar lugar a cada una de ellas.

ACOSO SEXUAL

Constituye acoso sexual cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo, en contra de su voluntad y mediante insinuaciones, conductas, gestos o actuaciones que perturben física o psicológicamente a la persona afectada.

La Inspección de Trabajo y Seguridad Social ha descrito, en su criterio técnico 69/2009, el acoso sexual como "*todos los comportamientos de naturaleza sexual, tanto aquellos que vayan dirigidos concretamente a una persona concreta (bilateral) ya sea a cambio o no de una determinada exigencia (chantaje) como aquellos de naturaleza sexual que puedan ir dirigidos de forma indeterminada a un colectivo de personas de un determinado sexo a través de escritos, gestos o palabras que se pueden considerar ofensivos (acoso ambiental)*".

Se puede concretar en algunos de los siguientes comportamientos:

- **Verbales:** Comentarios sexuales, directos o indirectos, relativos a la persona, a su físico, a su vida personal o insinuaciones, proposiciones y alusiones a la vida sexual, apariencia o bromas, e incluso coacción / intimidación relativas a realizar cualquier acto, en contra de su voluntad, que afecte a la intimidad y a la dignidad de la víctima.
- **No verbales:** Gestos o actuaciones de índole sexual, mensajes escritos o correos electrónicos, que creen un entorno intimidatorio, ofensivo y que afecte a la intimidad de la persona afectada.
- **Físicos:** Mantener contacto físico de manera obsena e indeseada por la persona afectada.

ACOSO DISCRIMINATORIO O POR RAZÓN DE SEXO

Se entiende por acoso por razón de sexo (o discriminatorio) cualquier comportamiento realizado en función del sexo u orientación sexual de una persona con el propósito o efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo. Comprende cualquier actuación, comentario o comportamiento, incluyendo la discriminación laboral en las condiciones de trabajo, por razón del sexo de una persona, por hacer valer sus derechos aparejados a la maternidad y paternidad o por su orientación sexual, de manera que afecte a su dignidad, integridad, intimidad y/o derecho al honor.

Entre otras, podemos distinguir las siguientes conductas:

- Aislar a la persona afectada de su entorno, ignorándola o previniendo al resto del equipo que no se relacione con esa persona.
- Discriminar, directa o indirectamente, a una persona mediante la imposición de condiciones de trabajo, política retributiva, ascensos, formación profesional, asignación de tareas, negativa injustificada a permisos, exceso de control e incluso amenaza con el despido con motivo de su sexo, orientación sexual o ejercicio de los derechos aparejados a la maternidad o paternidad.
- Comportamiento o trato distinto, degradante, humillante u ofensivo, directo o indirecto, por razón de su sexo, orientación sexual o ejercicio de los derechos aparejados a la maternidad o paternidad.

ACOSO LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Incluye toda conducta o comportamiento que, de manera persistente, ejerza violencia física o psicológica en el entorno de trabajo con el objetivo de humillar, hostigar, aislar o atentar contra la dignidad, la consideración debida y la integridad física o psíquica de la persona afectada.

La violencia ejercida sobre la persona afectada puede ser física (agresión o intimidación física) o psicológica, mediante actuaciones que persigan el objetivo de afectar a la esfera psicológica y moral de la persona afectada (mobbing).

El “mobbing” se define como *“una situación en la que una persona (o en raras ocasiones un grupo de personas) ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente (como media una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (como media unos seis meses) sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo”*. (Criterio Técnico ITSS 69/2009)

Es importante distinguir las conductas constitutivas de acoso de aquellas otras que, aun siendo igualmente reprochables y prohibidas por la empresa (pudiendo dar lugar, igualmente, a las acciones disciplinarias que correspondan), no pueden calificarse como acoso. Requiere que se trate de una actuación **sistemática, objetiva** y con la finalidad de autoexcluir a la persona afectada, desde una posición de poder (que no necesariamente ha de ser jerárquico, ya que se puede dar de manera horizontal, esto es, entre compañeros, e incluso, en algunas ocasiones, puede llegar a ser de un trabajador a su superior) y **reiterada** en el tiempo.

Por tanto, ha de tratarse de una **acción bilateral dirigida por una persona contra otra u otras**, de manera reiterada y susceptible de causar daños a la salud.

Han de distinguirse, también, aquellas situaciones derivadas de un **conflicto personal o puntual entre una o varias personas de la organización** que, si bien pueden afectar al entorno o ambiente laboral (e incluso pueden ser constitutivas de acciones disciplinarias), no pueden considerarse acoso o violencia en el trabajo.

A modo de ejemplo, las conductas englobadas como acoso laboral y violencia en el trabajo, serían las siguientes:

- Abuso de autoridad de manera arbitraria dirigido a una o varias personas mediante un trato diferenciado frente a subordinados o trabajadores bajo su dependencia: falta de ocupación efectiva sin motivo justificado, reclusión o aislamiento en el lugar de trabajo, asignación de tareas inútiles u otras que puedan considerarse por debajo de su categoría profesional o funciones distintas a las que corresponden con su puesto de trabajo, órdenes de imposible cumplimiento o contradictorias, etc.

- Trato vejatorio o humillante de manera constante con el objetivo de atentar contra la dignidad y el honor de la persona afectada: burlas, insultos, menoscobos, comentarios despectivos relacionados con el trabajo realizado o aportaciones e ideas; búsqueda de humillar en público y aislamiento frente al resto del equipo; difundir rumores falsos sobre el trabajo o la vida privada de la persona afectada atentando contra su valoración social y consideración debida. Este tipo de conductas no son necesariamente ejercidas por quien ocupa una posición jerárquica superior frente a la víctima, sino que se ejerce un poder psicológico contra una o varias personas mediante dichas actuaciones.
- Negar u ocultar logros, atribuirse el mérito de las tareas realizadas por la otra persona con el objetivo de minusvalorar su capacidad profesional.
- Aislar a una persona de sus relaciones interpersonales en el entorno laboral, ignorando su presencia, no dirigiéndole la palabra, amenazando a los compañeros para que no se relacionen con esa persona, impidiéndole hablar o manifestar opiniones.
- Violencia física, agresión o intimidación en el entorno de trabajo, gritos, insultos, provocar una reacción (física o emocional) en la víctima, destrozar sus herramientas de trabajo.

4. MEDIDAS PREVENTIVAS

Al objeto de prevenir eventuales situaciones que puedan considerarse acoso en el sentido expuesto en el apartado anterior, la empresa mantiene los siguientes **PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN**:

- **DIVULGACIÓN** del presente Protocolo para que los trabajadores conozcan su contenido y las normas de obligado cumplimiento y que, junto con el Código de Conducta y el Plan de Igualdad, conforman las herramientas en materia de protección frente al acoso.
- **ASESORAMIENTO** a toda la plantilla para que puedan conocer aquellas conductas prohibidas y las medidas de protección contra el acoso implantadas en la empresa.
- **SENSIBILIZACIÓN** de toda la organización en la política de tolerancia cero al acoso.
- **FORMACIÓN** de los miembros de la empresa que tengan competencias y responsabilidades sobre los procedimientos de control, consulta y respuesta en materia de acoso.
- **COLABORACIÓN** con la representación legal de los trabajadores para dar respuesta a las consultas, necesidades y modificación o implantación de las medidas de actuación que sean precisas.
- **REACCIÓN** frente a las denuncias formuladas en materia de acoso, mediante una investigación personalizada asegurando la confidencialidad, la intimidad e indemnidad de la persona o las personas afectadas, así como la garantía de defensa en todo el procedimiento, dando la respuesta que se ajuste a la situación concreta y sancionando aquellas conductas prohibidas que sean constitutivas de acoso en el trabajo, en cualquiera de sus formas.

Sin perjuicio de que se cree una Comisión de Investigación, en cada caso, para dar respuesta a cada una de las fases del procedimiento que se desarrolla en el apartado siguiente, con carácter permanente los miembros del Comité de Igualdad y el Departamento Legal velarán por el cumplimiento del presente Protocolo y por las garantías de los derechos en materia de protección frente al acoso.

FASE DE DENUNCIA

Aquella persona que esté sufriendo o bien cualquier otra que tenga conocimiento de que alguien sea objeto de conductas de acoso sexual, acoso discriminatorio, acoso laboral o violencia (física y psíquica) en el trabajo podrá denunciar los hechos bien a su superior jerárquico directo o al inmediatamente superior, bien al Director de Cuenta que corresponda o bien directamente al Departamento de Recursos Humanos o al Departamento Legal.

La denuncia deberá contener:

- La identificación de la persona o personas afectadas.
- La identificación de la persona o personas implicadas en los hechos.
- Una descripción de los hechos lo más detallada posible, indicando las fechas, situaciones, hechos y actos concretos en los que se basa la denuncia formulada.
- Enumeración de los posibles testigos de los hechos denunciados.
- Aportación de las pruebas, en su caso, de las que dispongan.

En todo caso la denuncia habrá de formularse por escrito para iniciar el procedimiento de actuación descrito en el presente Protocolo. No obstante, cualquier superior jerárquico que tenga conocimiento de que algún miembro de su equipo pueda ser víctima de acoso o reciba alguna queja al respecto de manera verbal tendrá la obligación de asesorar a la persona afectada sobre la posibilidad de activar el protocolo de actuación mediante denuncia, de las garantías en materia de confidencialidad y las medidas de respuestas implantadas en el presente Protocolo o bien deberá ponerlo en conocimiento del departamento Legal o de Recursos Humanos.

La denuncia habrá de enviarse por correo electrónico a rhh@reticulae.com o por cualquier otro medio que permita su recepción al superior jerárquico directo, al director de cuenta asignado al proyecto o bien a la dirección de la central de RETICULAE sita en la calle Poeta Joan Maragall, nº 38, 1º derecha, 28020, Madrid.

Tal y como se describe en el Código de Conducta, también se encuentra implantado un procedimiento de denuncias para el incumplimiento de cualquiera de sus normas en él contenidas, mediante comunicación por correo electrónico canalconsultas@reticulae.com y, además, se puede remitir la denuncia al Departamento de Cumplimiento, mijimenez@reticulae.com o bertaalvaro@reticulae.com, o bien al Departamento Legal stsanchez@reticulae.com.

FORMACIÓN DE LA COMISIÓN Y PRINCIPIOS DEL PROCEDIMIENTO

La empresa dará curso a todas las denuncias recibidas que contengan los datos relacionados en el apartado anterior a la mayor brevedad posible, atendiendo a los principios de confidencialidad y celeridad, asegurando la defensa de los derechos de todas las partes implicadas.

En primer lugar, el Departamento de Recursos Humanos o Legal analizará el relato de los hechos para valorar la posible existencia de acoso o violencia en el trabajo. En caso de que sea necesaria más información se contactará con la persona afectada en el plazo máximo de 5 días hábiles para solicitar información adicional, garantizando, en todo caso, la confidencialidad de sus datos.

En ese mismo plazo máximo de 5 días hábiles quedará constituida la **Comisión de Investigación** que estará formada por:

- Un miembro del Departamento de Recursos Humanos o del Departamento Legal.
- Un superior jerárquico de la persona afectada. En caso de que la persona frente a quien se promueve la denuncia sea el superior jerárquico inmediatamente superior de la persona afectada, se designará a otro superior de la misma cuenta o proyecto.
- Un miembro de la representación legal de los trabajadores. Si no fuera posible que forme parte de la Comisión el representante legal de los trabajadores del centro de trabajo de la persona afectada (bien porque el centro no disponga de representación legal o bien porque el representante esté vinculado con los hechos investigados) se asignará a la Comisión un miembro de la representación legal de los trabajadores de Madrid o del centro más cercano al del lugar de prestación de servicios de la persona afectada.

En todo caso, durante todo el procedimiento se **garantizará**:

- * La absoluta **imparcialidad** de los miembros de la Comisión.
- * La **intimidad** y **dignidad** de la persona afectada, así como su **indemnidad** para evitar que, en ningún caso, y con independencia de su cargo o del cargo ocupado por la persona contra quien se promueve la denuncia, se tomen represalias contra la víctima ni afecte a sus condiciones de trabajo.
- * La **confidencialidad** de los datos, de los hechos objeto de investigación y al testimonio de todas las personas que participen en el proceso (testigos, compañeros, denunciante, denunciado, etc.).
- * La **presunción de inocencia** y la adecuada **defensa** de las personas implicadas en los hechos investigados.

FASE DE INVESTIGACIÓN

Toda denuncia será tramitada de manera **individualizada** atendiendo a las circunstancias concurrentes y a los hechos objeto de investigación. **Se recabarán las pruebas que sean necesarias**, permitiendo la declaración de todas las personas implicadas y se realizarán las entrevistas a los miembros del entorno laboral de los afectados al objeto de analizar de manera exhaustiva e **imparcial** la realidad de lo ocurrido.

Asimismo, **se adoptarán las medidas cautelares que sean necesarias**, siendo en todo caso propuesta de la Comisión de Investigación y previa aceptación expresa por parte de la Dirección de la Compañía. Dichas medidas se propondrán caso por caso, atendiendo a la situación concreta, al puesto de trabajo ocupado por las personas implicadas (tanto la persona afectada como la denunciada), la afectación a la salud de la víctima y los riesgos psicosociales de las personas implicadas.

Todas las entrevistas realizadas serán debidamente documentadas y transcritas, incluyendo los datos, puesto de trabajo y relación con las personas afectadas (denunciante y denunciado). De ser necesario, podrán registrarse en grabación de voz. Únicamente la Comisión tendrá acceso al contenido de la entrevista o declaraciones realizadas y, **en ningún caso, se podrán transferir a ninguna de las personas implicadas, salvo que sea a requerimiento judicial** en el supuesto de que el resultado del proceso de investigación haya dado lugar a un procedimiento judicial.

No se permitirán represalias de ningún tipo, con independencia del resultado de la investigación, ni se atenderán a conflictos o valoraciones personales que no guarden relación con los hechos investigados.

Todas las entrevistas y declaraciones se realizarán de manera **individual**. Podrán efectuarse simultáneamente, por distintas personas de la Comisión, para evitar connivencia en el testimonio de las personas implicadas y analizar adecuadamente posibles contradicciones en las que puedan incurrir.

No obstante lo anterior, **podrá estar presente en la declaración un asesor legal** de la persona que vaya a prestar su testimonio, siempre que se garantice, por su deber profesional o código deontológico, la más estricta confidencialidad sobre los hechos y el procedimiento de investigación.

Las pruebas documentales, correos electrónicos, grabaciones, etc., habrán de custodiarse en el expediente (físico o virtual) que se haya abierto para el procedimiento, **garantizando que ninguna otra persona ajena a la Comisión tenga acceso a dichos archivos**.

El procedimiento de investigación no tendrá, **salvo causa justificada, una duración superior a un mes** desde la constitución de la Comisión de Investigación.

FASE DE RESOLUCIÓN

En el plazo máximo de 15 días hábiles desde la finalización de la fase de investigación la Comisión emitirá un **informe relativo a la resolución del procedimiento**, que incluirá, al menos, el siguiente contenido:

- Un resumen de los **antecedentes** y los **hechos** objeto de investigación.
- **Identificación** de las personas tanto afectadas como investigadas.
- Una **relación de las medidas llevadas a cabo durante el proceso** y de las pruebas que se han recabado.
- **Argumentación** de la situación analizada por la Comisión, atendiendo a las pruebas utilizadas e incluyendo, en su caso, **cita textual de las entrevistas y declaraciones** realizadas, tanto a las personas implicadas como a los testigos. En caso de que sea necesario mantener la confidencialidad de alguno de los testigos, se valorará la posibilidad de no citar su nombre, si bien la empresa custodiará la documentación sobre el testimonio.
- **Conclusión motivada** de la Comisión sobre la existencia, o no, de acoso en cualquiera de sus formas.
- En su caso, **medidas disciplinarias** propuestas y otras **medidas de seguimiento** que sean necesarias para la adecuada **reintegración de la víctima en su entorno laboral**.

El Informe de la Comisión se remitirá, al menos, a la persona que formula la denuncia y a la Dirección de RETICULAE. La Comisión podrá proponer que sea remitido a otras personas implicadas, incluyendo la persona denunciada, dependiendo de las circunstancias del caso y de las medidas adoptadas.

MEDIDAS DISCIPLINARIAS

En caso de detectarse la existencia de acoso en cualquiera de sus formas, **la empresa adoptará las medidas disciplinarias que sean necesarias frente a las personas que hubieran llevado a cabo tales conductas así como frente a quienes hayan permitido, favorecido, perpetrado o alentado la situación de acoso padecida por la víctima**. Además de la prohibición expresa a este tipo de conductas, conviene reforzar la sensibilización de todos los miembros de RETICULAE a la política de tolerancia cero frente al acoso.

Ahora bien, **tales medidas también podrán adoptarse frente a quien haya formulado denuncia manifiestamente falsa**, en caso de que la Comisión haya detectado dicha circunstancia, aquellas que sean debidas a meras rencillas o conflictos personales procurando un beneficio personal de cualquier tipo mediante la interposición de la denuncia. También se adoptarán medidas disciplinarias en caso de que la empresa tenga conocimiento de **cualquier tipo de represalia que se hubiera adoptado contra la víctima** o cualquier persona a ella vinculada.

ACOSO POR PERSONAL EXTERNO A LA COMPAÑÍA

En caso de que la situación de acoso sea producida por personas ajena a la empresa pero vinculadas a ella (clientes, proveedores, etc.) se dará curso a toda denuncia que se formule. Los superiores jerárquicos, jefes de zona, directores de cuenta o responsables de departamento tienen la obligación de velar por la protección a salud e integridad de los miembros de su equipo.

RETICULAE C.E.Z. ENTERTAIMENT S.L. se compromete a proteger a todos sus empleados frente a cualquier tipo de comportamiento o situación constitutivos de acoso que puedan ser perpetrados por sus clientes, proveedores, invitados o personal externo a la empresa, adoptando las medidas que sean necesarias.

