



# **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA SITUACIONES DE ACOSO EN EL TRABAJO**

## **CENTRO DE ESTUDIOS KUMA**

**Aprobado por:**

**Dirección General  
Fecha: 17/09/2019**

# ***INDICE***

1. **INTRODUCCIÓN**
2. **PRINCIPIOS**
3. **ÁMBITO DE APLICACIÓN**
4. **CONCEPTOS BÁSICOS**
5. **MEDIDAS PREVENTIVAS**
6. **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN**
7. **PROTECCIÓN DE LA SALUD DE LAS PERSONAS EN KUMA**
8. **PROTECCIÓN DE DATOS**
9. **APROBACIÓN, ENTRADA EN VIGOR Y REVISIÓN DE ESTE PROTOCOLO**

## **1. INTRODUCCIÓN**

KUMA ha aprobado el presente Protocolo con el compromiso de evitar que se produzcan situaciones de acoso en el trabajo, tanto si son de tipo sexual, por razón de género, raza, religión o cualquier otra condición y/o de tipo psicológico, al ser éstas atentatorias contra la dignidad, perjudiciales para el entorno laboral y generadoras de efectos indeseables en la salud, moral, confianza y autoestima de las personas.

Con este fin, el presente Protocolo define las conductas a prevenir, así como arbitra las medidas específicas para dicha prevención y las acciones a realizar tras posibles denuncias o reclamaciones que, en su caso, pudieran formular quienes haya sido objeto de las citadas conductas. Para ello, se ha establecido un procedimiento de investigación eficaz y ágil que se pondrá en marcha cuando se denuncie una de esas conductas; en dicho procedimiento se garantizará la confidencialidad y la protección de la identidad de las personas afectadas, así como de todas aquellas que intervengan en el proceso.

## **2. PRINCIPIOS**

Con objeto de garantizar la protección de los derechos fundamentales de la persona, y en un rotundo compromiso de cumplimiento de la normativa aplicable al efecto, KUMA considera necesario prevenir conductas de acoso en el trabajo e impedir la aparición de todo comportamiento que pueda considerarse constitutivo de acoso en el ámbito laboral y profesional.

El acoso en el entorno laboral, por cualquier motivo, es una conducta inapropiada que está prohibida en KUMA y se consideran inaceptables en nuestra organización. Por ello, KUMA se compromete a garantizar que todas las personas que tengan relación directa en el ámbito laboral, con nuestra empresa, disfruten de un ambiente de trabajo respetuoso, en el que el derecho a la igualdad de trato, a la no discriminación, a la dignidad, a la intimidad e integridad, entre los principios fundamentales, se respeten en todo momento, y a adoptar las medidas correctoras y disciplinarias correspondientes y de protección a las personas afectadas cuando se produzcan tales conductas.

## **3. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

El Protocolo es aplicable al conjunto de personas que trabajan en KUMA.

El ámbito del acoso, en cualquiera de sus modalidades, será el centro de trabajo, por lo que, en consecuencia, si se produjera fuera del mismo deberá ponerse de manifiesto que la situación es por causa directamente ligada al trabajo (por ejemplo, con ocasión de eventos o viajes con motivo de trabajo).

## **4. CONCEPTOS BÁSICOS**

### **Acoso sexual**

Se considera acoso sexual cualquier comportamiento de naturaleza sexual, verbal o física, 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.

El acoso sexual se distingue de las aproximaciones libremente aceptadas y recíprocas, en la medida en que las conductas de acoso sexual no son deseadas por la persona que es objeto de ellas.

A título de ejemplo y sin ánimo excluyente ni limitativo, podrían ser constitutivas de acoso sexual las conductas que se describen a continuación.

#### **● Verbales**

Insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual; insistencia para participar en actividades sociales fuera del lugar de trabajo, después de que la persona objeto de la misma haya dejado claro que dicha insistencia es molesta e inoportuna; flirteos ofensivos; comentarios insinuantes, indirectas o comentarios obscenos; llamadas telefónicas indeseadas; bromas o comentarios sobre la apariencia sexual.

#### ● **No verbales**

Exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, de objetos o escritos, miradas impúdicas, silbidos o hacer ciertos gestos; cartas o mensajes de correo electrónico de carácter ofensivo, de contenido sexual.

#### ● **Físicas**

Contacto físico deliberado y no solicitado, abrazos o besos no deseados, acercamiento físico excesivo o innecesario.

### **Acoso por razón de sexo**

Cualquier comportamiento realizado en función del sexo u orientación sexual de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

#### ● **Conductas constitutivas de acoso por razón de sexo**

Se indican a continuación, a modo de ejemplo, una serie de conductas o comportamientos que, llevadas a cabo en función del sexo u orientación sexual de una persona y con el propósito de atentar contra su dignidad, podrían ser constitutivas de este tipo de acoso:

- Ignorar o excluir a la persona.
- Evaluar el trabajo de la persona de manera inequitativa o de forma sesgada.
- Asignar tareas o trabajos por debajo de la capacidad profesional o competencias de la persona.
- Conductas explícitas o implícitas dirigidas a tomar decisiones sobre el acceso de la persona a la formación profesional y al empleo, la continuidad del mismo, la retribución, o cualesquiera otras decisiones relativas a esta materia.
- Trato desfavorable por razón de embarazo o maternidad.

### **Acoso psicológico (mobbing)**

Los términos mobbing, "acoso moral en el trabajo" o "acoso psicológico en el trabajo", se utilizan para describir una situación en la que una persona, o grupo de personas, ejercen un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica extrema, abusiva e injusta, de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado, sobre otra persona en el lugar de trabajo, y que puede producir un daño a su dignidad.

Hay que poner de manifiesto que determinadas acciones hostiles pueden producirse puntualmente en el trabajo, si bien, para que pudieran ser constitutivas de acoso psicológico se requiere, como ya se ha dejado expuesto, que sean acciones sistemáticas, habituales, con duración determinada en el tiempo y dirigidas sobre una persona.

Por ello, no deben confundirse las situaciones de presión o conflicto laboral con el acoso psicológico. En el primer caso, se trata de situaciones de desacuerdo, ya que en el trabajo pueden producirse choques, discusiones y eventuales conflictos. El acoso psicológico, por el contrario, consiste en un ataque malintencionado, sistemático y mantenido en el tiempo contra una persona.

#### ● **Conductas constitutivas de acoso psicológico**

A continuación, se enuncian, a modo de ejemplo, una serie de conductas concretas que, cumpliendo los requisitos expuestos de manifiesto en el punto anterior, podrían llegar a constituir acoso psicológico en el trabajo:

#### **Ataques con medidas organizativas:**

- Obligar a alguien a ejecutar en contra de su conciencia.
- Juzgar el desempeño de la persona de manera ofensiva, ocultar sus esfuerzos y habilidades.
- Poner en cuestión y desautorizar las decisiones de la persona.
- No asignar tarea alguna, o asignar tareas sin sentido o degradantes.
- Negar u ocultar los medios para realizar el trabajo, o facilitar datos erróneos.
- Asignar trabajos muy superiores a las competencias o cualificaciones de la persona, o que requieran una cualificación mucho menor de la poseída.
- Órdenes contradictorias o imposibles de cumplir.
- Manipular las herramientas de trabajo (por ejemplo, borrar archivos del ordenador).
- Robo de pertenencias, documentos, herramientas de trabajo, etc.
- Amenazas o presiones a las personas que apoyan al acosado.
- Manipulación, ocultamiento, devolución de la correspondencia, las llamadas, los mensajes, etc., de la persona.
- Negación o dificultades para el acceso a permisos, cursos, actividades, etc.

#### **Ataques para reducir las posibilidades de comunicación:**

- Cambiar la ubicación de la persona separándola de sus compañeros (aislamiento).
- Ignorar la presencia de la persona.
- No dirigir la palabra a la persona.
- Restringir a las/os compañeras/os la posibilidad de hablar con la persona.
- No permitir que la persona se exprese.
- Eliminar o restringir los medios de comunicación disponibles para la persona (teléfono, correo electrónico, etc.)

#### **Actividades que afectan a la salud física o psíquica de la víctima:**

- Amenazas y agresiones físicas.
- Amenazas verbales o por escrito.
- Gritos o insultos.
- Llamadas telefónicas atemorizantes.
- Provocar a la persona, obligándole a reaccionar emocionalmente.
- Ocasionar destrozos en el puesto de trabajo o en sus pertenencias.
- Exigir a la persona realizar trabajos peligrosos o perjudiciales para su salud.

- Ataques a la vida privada y a la reputación personal o profesional

## **5. MEDIDAS PREVENTIVAS**

Para prevenir y evitar situaciones de acoso en el trabajo, KUMA divulgará el Protocolo a través de:

- La web de KUMA.
- Entrega en mano o envío por correo electrónico a todos los miembros de la organización.
- Cualquier otro medio que sirva para dicho objetivo.

KUMA propiciará la formación específica de todos los miembros de su organización sobre acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso psicológico. Especialmente, KUMA proporcionará la formación adecuada a aquellos miembros de su organización que tengan alguna competencia en los procedimientos de denuncia de estas conductas. Además, KUMA se compromete a fomentar el respeto y la consideración entre todos sus colaboradores, promoviendo jornadas y charlas específicas en la materia, elaborando material informativo y realizando cualquier acción que estime necesaria para el cumplimiento de los fines de este Protocolo.

Este Protocolo será actualizado con la periodicidad que proceda, con el objetivo de que todos los miembros de KUMA se conciencien y se responsabilicen en ayudar a garantizar un entorno de trabajo en el que se respete la dignidad de todas las personas de la organización.

### **Información y Sensibilización**

KUMA realizará campañas periódicas explicativas para enseñar cómo se puede detectar una situación de acoso e informar sobre los derechos y los recursos con que cuentan las/os empleadas/os:

### **Formación**

KUMA propiciará la formación específica de todos los miembros de su organización sobre acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso psicológico. Especialmente, proporcionará la formación adecuada a aquellos miembros de su organización que tengan alguna competencia en los procedimientos de denuncia de estas conductas.

## **6. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN**

La denuncia del caso detectado se deberá realizar por escrito por la persona afectada o por una tercera persona que tenga conocimiento de actos de acoso sexual, acoso por razón de sexo y/o acoso psicológico, quienes deberán identificarse. La denuncia escrita se enviará por correo electrónico al canal interno de denuncias o por cualquier otro medio a través del cual quede constancia de su entrega, al Gerente o al Director de Operaciones, que la estudiará e investigará.

Independientemente de los datos facilitados en la denuncia, la investigación se realizará en todo caso, aunque debe destacarse que cuanta más información y detalle contenga la denuncia, será mucho más ágil y eficaz su investigación. Por consiguiente, se sugiere que la denuncia contenga, al menos, el siguiente detalle:

- Personas implicadas.
- Tipos de conductas.
- Fechas y lugares en que se produjeron las conductas.
- Posibles testigos.

- Identificación de la potencial víctima del acoso.

Se debe proteger en todo caso la intimidad, confidencialidad y dignidad de las personas afectadas. Asimismo, se procurará la protección suficiente de la víctima en cuanto a su seguridad y salud, teniendo en cuenta las posibles consecuencias tanto físicas como psicológicas que puedan derivarse de la situación, atendiendo muy especialmente a las circunstancias de trabajo en que se encuentre el/la presunto/a acosado/a.

A lo largo de todo el procedimiento se mantendrá una estricta confidencialidad y todas las investigaciones internas se llevarán a cabo con tacto, y con el debido respeto, tanto al denunciante, a la víctima- quienes en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo-, como al denunciado/a, cuya culpabilidad no se presumirá. Todas las personas que intervengan en el proceso tendrán obligación de confidencialidad, y quedarán identificadas en el expediente.

La investigación será realizada por el Director de Operaciones, por el Gerente o por otra persona designada, en caso de conflicto de intereses por parte de las/os responsables de la investigación. Las competencias/responsabilidades del Director de Operaciones en esta materia son:

- Recibir todas las denuncias, quejas, reclamaciones, sugerencias o consultas en relación con situaciones de acoso.
- Realizar la investigación de los supuestos de acoso sexual, por razón de sexo y/o acoso psicológico que se planteen, practicando cuantas pruebas de carácter documental o entrevistas sean necesarias, y garantizar en todos los casos la estricta confidencialidad del asunto y de las personas implicadas y la igualdad de trato entre éstas.
- Preparar un informe detallado en el que se contenga la correspondiente propuesta de medidas a adoptar.
- Remitir dicho informe en un plazo máximo de 2 meses a la Dirección, si bien se aplicará el principio de celeridad para su resolución, desde la recepción de la denuncia a KUMA para que se adopten las medidas que se consideren pertinentes, a fin de solventar el problema y determinar, en su caso, las posibles actuaciones disciplinarias. Asimismo, se remitirá copia de dicho informe a las partes involucradas.
- Dar seguimiento periódicamente a cada denuncia planteada, anexando a cada informe las acciones emprendidas.

El Director de Operaciones y resto de implicados en este protocolo recibirán formación especializada sobre el tratamiento en materia de acoso en el trabajo.

En el caso de que alguno de las personas responsables de una posible investigación se viera involucrado en un proceso de acoso o afectado por relación de parentesco o afectiva, amistad o enemistad manifiesta, de superioridad o subordinación jerárquica inmediata, o por cualquier otro tipo de relación directa respecto a la persona afectada o a la persona denunciada, que pueda hacer dudar de su objetividad e imparcialidad en el proceso, quedará automáticamente invalidado para formar parte en dicho concreto proceso. Si fuera la persona denunciada o el denunciante, quedará invalidada para intervenir en cualquier otro procedimiento hasta la resolución de su caso.

## **Investigación**

Se tratará cada caso de manera individualizada, y velará para que las personas afectadas sean escuchadas y apoyadas en todo momento, ya que podrían estar pasando por momentos delicados, incluso de aislamiento. Para ello, se podrán llevar a cabo entrevistas u otras técnicas de investigación con cualquiera de las/os implicadas/os, testigos, o terceras personas que se considere puedan aportar información útil. El objetivo principal de la entrevista es conocer en qué situación se encuentran las personas afectadas. Las entrevistas se regirán en todo caso por las siguientes normas:

- En caso de decidir el investigador la celebración de una entrevista conjunta con la persona acosada y denunciada, ésta sólo tendrá lugar con el permiso expreso de ambos.
- Si cualquier parte solicita una reunión o entrevista, se le concederá.
- Todos los implicados tendrán derechos ser asistidos en todo momento por representantes o asesores.

Con el fin de elaborar un informe lo más completo posible del proceso de investigación, el Director de Operaciones o persona que lleve la investigación, recabará las pruebas que considere necesarias.

## **7. PROTECCIÓN DE LA SALUD DE LAS PERSONAS EN KUMA**

KUMA adoptará las medidas correctoras que le parezcan pertinentes en relación con las situaciones de acoso, para garantizar el derecho a la protección de la salud de los miembros de su organización. Algunas de estas medidas pueden ser:

- Ayuda psicológica para la persona afectada.
- Apoyo a la persona afectada para su total restablecimiento en su puesto de trabajo o en otro diferente.
- Garantizar que en el ámbito de la organización no se produzcan represalias contra las personas que denuncien o sean denunciadas, ni tampoco contra las que atestigüen, colaboren o participen en las investigaciones de acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso psicológico.

### **Protección de las víctimas**

En el caso de que se determine la existencia de acoso, en cualquiera de sus modalidades, y la sanción impuesta al acosador no conlleve su salida de KUMA, se tomarán las medidas oportunas para el acosador y la víctima no convivan en el mismo entorno de trabajo, siempre que esto sea posible. En estas medidas (que no podrán suponer ni mejora ni detrimento de sus condiciones contractuales) tendrá preferencia de trato la persona acosada.

### **Falsas denuncias**

En el caso de que se determinara que no ha existido acoso en la situación denunciada, en cualquiera de sus modalidades, e igualmente se determinara la mala fe de la denuncia, se adoptarán las medidas disciplinarias correspondientes.

### **Represalias**

Si se produjeran represalias o actos de discriminación sobre la persona denunciante, la víctima u otras personas involucradas en el proceso, se haya determinado o no la existencia del acoso, en cualquiera de sus modalidades, se adoptarán también las medidas disciplinarias correspondientes.

## **8. PROTECCIÓN DE DATOS**

La divulgación no autorizada de datos de cualquiera de los procedimientos que se incoen tendrá la consideración de incumplimiento contractual susceptible de sanción disciplinaria.

## **9. APROBACIÓN, ENTRADA EN VIGOR Y REVISIÓN DE ESTE PROTOCOLO**

El presente Protocolo entra en vigor el día de su publicación y estará vigente en tanto no se apruebe su anulación y tiene efectos vinculantes para todos sus destinatarios.



Sin perjuicio de lo anterior, el presente Protocolo será objeto de revisión y, en su caso, actualización, de forma continuada, por parte de la Dirección General. En concreto, será modificado siempre que se aprecie la posibilidad de alguna mejora y, en todo caso, cuando se constate la existencia de un riesgo de corrupción que no se haya apreciado con anterioridad.