

	Grupo ILUNION	REF: PR.RRHH.IGUAL. 05	
		Revisión N°:	01
	Procedimiento de actuación ante reclamaciones de acoso y discriminación	<i>Página 1 de 14</i>	
		<i>Fecha: 26 de febrero de 2016</i>	



PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE RECLAMACIONES DE ACOSO Y DISCRIMINACION

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Fecha: 02/01/2016	Fecha:02/01/2016	Fecha: 26/02/2016
Nombre: Dpto. Diversidad y Políticas Sociales	Nombre: [REDACTED]	Nombre: Comité de Dirección Grupo ILUNION
	Cargo: Directora de Recursos Humanos y Medios	

	Grupo ILUNION	REF: PR.RRHH.IGUAL. 05	
		Revisión N°:	01
	Procedimiento de actuación ante reclamaciones de acoso y discriminación	<i>Página 2 de 14</i>	
		<i>Fecha: 26 de febrero de 2016</i>	

HISTÓRICO DE MODIFICACIONES

Fecha de aprobación	Revisión N°	Motivo de la modificación
26/02/2016	01	Primera versión del documento

	Grupo ILUNION	REF: PR.RRHH.IGUAL. 05	
		Revisión N°:	01
	Procedimiento de actuación ante reclamaciones de acoso y discriminación	Página 3 de 14	
		Fecha: 26 de febrero de 2016	

ÍNDICE

1. OBJETO	4
2. ALCANCE	5
3. REFERENCIAS	5
4. DEFINICIONES: ¿QUE ENTENDEMOS POR ACOSO MORAL (MOBBING), SEXUAL O POR RAZÓN DE SEXO?	5
4.1 ACOSO MORAL (MOBBING).....	5
a) Tipos de acoso moral (mobbing)	5
b) Conductas relacionadas con acoso moral (mobbing)	6
4.2 ACOSO SEXUAL.....	6
a) Tipos de acoso sexual	6
b) Conductas relacionadas con acoso sexual	7
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	7
5.1 Unidad Responsable	7
5.2 Otras unidades involucradas	7
5.3 Desarrollo del Proceso	8
a) Comisión anti-acoso	8
b) Figura del Mediador/a	9
6. COMO PROCEDER EN CASO DE SENTIRNOS VICTIMAS DE ACOSO	11
7. ANEXOS (A continuación de esta página).....	12
Anexo I: Relación nominal de integrantes de la comisión anti-acoso	13
Anexo II: Modelo de reclamación	14

	Grupo ILUNION	REF: PR.RRHH.IGUAL. 05	
		Revisión N°:	01
	Procedimiento de actuación ante reclamaciones de acoso y discriminación	Página 4 de 14	
		Fecha: 26 de febrero de 2016	

1. OBJETO

El presente procedimiento tiene como objeto establecer una herramienta interna de **actuación en las reclamaciones por motivos de acoso** dentro de **ILUNION**, con el fin de conseguir un entorno laboral donde se respete la diversidad y dignidad de las personas y se asegure una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Dentro de la normativa laboral vigente¹, se establece como un derecho básico el respeto de la intimidad y a la consideración debida a la dignidad del trabajador/a, comprendida la protección frente **al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, y frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo.**

Las situaciones de acoso independientemente de su origen: **moral (mobbing), sexual o por razón de sexo**, repercuten tanto en la salud de los trabajadores/as generando riesgos de carácter psicosocial, como en la propia imagen de las empresas, pues el respeto a los derechos humanos y laborales es un elemento clave para asegurar la confianza y reputación de las organizaciones.

Es por ello condición prioritaria, en el seno de nuestra Organización, evitar estas situaciones. El derecho a la igualdad de trato y no discriminación debe corresponderse en este sentido, dentro del ámbito empresarial, a la tolerancia y el respeto de la diversidad de las culturas e identidad de las personas, posibilitando así la cohesión social y la solidaridad con los colectivos más desfavorecidos.

Persiguiendo este propósito, la Dirección Corporativa de Recursos Humanos y Medios de ILUNION, a través de su Departamento de Diversidad y Políticas Sociales, ha elaborado el presente documento marco: **Procedimiento de actuación para reclamaciones de acoso y no discriminación** respondiendo a los siguientes objetivos.

1. **Prevenir situaciones de acoso** dentro de la organización.
2. **Evitar riesgos psicosociales** en trabajadores/as derivados de comportamientos de acoso.
3. **Garantizar el carácter confidencial, investigación y resolución** de las reclamaciones de acoso.

La Dirección Corporativa de Recursos Humanos y Medios de ILUNION considera **inaceptable e intolerable** cualquier comportamiento de acoso en el trabajo identificando los mismos, como **una forma de violencia** contra compañeros y compañeras.

	Grupo ILUNION	REF: PR.RRHH.IGUAL. 05	
		Revisión N°:	01
	Procedimiento de actuación ante reclamaciones de acoso y discriminación	Página 5 de 14	
		Fecha: 26 de febrero de 2016	

2. ALCANCE

El presente **Procedimiento de actuación ante reclamaciones de acoso**, será de aplicación para todas las empresas de **ILUNION** como consolidación de las Políticas y estrategias de Igualdad lideradas desde su Departamento de Diversidad y Políticas Sociales.

Afectará a toda la plantilla, siendo responsabilidad de cada empresa filial, la comunicación interna a sus respectivos trabajadores/as así como de la constitución de la Comisión anti-acoso y designación de miembros.

Constituida la Comisión y designados sus miembros, deberá ponerse en marcha el presente procedimiento para cada una de las reclamaciones que se presenten.

3. REFERENCIAS

1. Ley Orgánica 3/2007 de Igualdad, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
2. Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
3. Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

4. DEFINICIONES: ¿QUE ENTENDEMOS POR ACOSO MORAL (MOBBING), SEXUAL O POR RAZÓN DE SEXO?

4.1 ACOSO MORAL (MOBBING)

Comportamiento negativo entre compañeros/as o entre superiores o inferiores jerárquicos a causa del cual el afectado es objeto de acoso y ataque sistemático durante mucho tiempo de manera directa o indirecta, de parte de una o varias personas con el objeto y/o efecto de hacerle el vacío. (U.E. 14/05/2001)

a) Tipos de acoso moral (mobbing)

a.1) Acoso Vertical

- Descendente: Presión ejercida por un superior/a sobre uno o varios subordinados/as.

¹ Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores (Art. 4).

	Grupo ILUNION	REF: PR.RRHH.IGUAL. 05	
		Revisión N°:	01
	Procedimiento de actuación ante reclamaciones de acoso y discriminación	Página 6 de 14	
		Fecha: 26 de febrero de 2016	

- Ascendente: Presión ejercida por un trabajador/a o grupo de trabajadores/as sobre un superior jerárquico.

a.2) Acoso Horizontal

- Presión ejercida por un trabajador/a o grupo de trabajadores/as sobre un compañero/a.

b) Conductas relacionadas con acoso moral (mobbing)²

- Apartar al trabajador/a de sus funciones de responsabilidad
- Privar al trabajador/a de información básica para el desempeño adecuado de sus tareas
- Impedirle las relaciones personales con otros compañeros
- Referirse al trabajador/a con gritos o tono intimidatorio
- No darle tareas y acusarle de no realizar su trabajo
- Referirse a la persona haciendo burla o criticándole delante del resto de compañeros
- Insistir continuamente en que hace su trabajo mal o no lo hace

En general comportamientos verbales o conductuales encaminados a desestabilizar psíquicamente a la persona.

4.2 ACOSO SEXUAL

Es la situación en la que se produce cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico, no deseado, de índole sexual con el propósito o el efecto de atentar contra la persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo (Directiva 2002/73/CE)

a) Tipos de acoso sexual

a.1) Chantaje sexual

Se fuerza a una persona a elegir entre someterse a los requerimientos sexuales o perder o ser perjudicados ciertos beneficios o condiciones de trabajo. Se trata de un abuso de autoridad, de tal modo que se produce una situación en la que la negativa de una persona a una conducta de naturaleza sexual se utiliza explícita o implícitamente como base para una decisión que afecta al acceso de la persona a la formación profesional, al empleo continuado, a la promoción, al salario o cualquier otra decisión sobre el empleo.

a.2) Acoso Ambiental

Cuando existe una conducta que crea un ambiente de trabajo humillante, hostil o amenazador para el acosado/a.

² Listado no exhaustivo

	Grupo ILUNION	REF: PR.RRHH.IGUAL. 05	
		Revisión N°:	01
	Procedimiento de actuación ante reclamaciones de acoso y discriminación	Página 7 de 14	
		Fecha: 26 de febrero de 2016	

El acoso sexual se distingue de las aproximaciones libremente expresadas y recíprocas en la medida que **no son deseadas** por la persona que son objeto de ella.

b) Conductas relacionadas con acoso sexual³

- Comentarios sexuales, tales como atribuir apodos.
- Observaciones sugerentes o comentarios sobre la apariencia o condición sexual
- Difundir rumores o hacer bromas sexuales a costa de la persona.
- Dirigir gestos sexuales o pretender acercamientos.
- Proposiciones sexuales, tales como sugerir encuentros sexuales con la persona o pedir citas amorosas repetidamente aunque la persona haya dicho que no.
- La comunicación indeseada, tales como llamadas telefónicas, cartas o correos electrónicos. Tanto si son de contenido grosero o amenazante como elogiante o acogedor, pero aún más incómodos para la persona.
- Contacto físico intencionado.
- Cualquier otro comportamiento que tenga como causa u objeto la discriminación, el abuso, la vejación o humillación de la persona por razón de su condición sexual.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

5.1 Unidad Responsable

Este procedimiento corporativo ha sido diseñado por el Departamento de Diversidad y Políticas Sociales, perteneciente a la Dirección Corporativa de Recursos Humanos y Medios de **Grupo ILUNION**.

Así mismo será responsable de actualizar el mismo, siempre que se detecten posibles mejoras en su aplicación.

5.2 Otras unidades involucradas

Empresas Filiales
Responsable/Agente de Igualdad

³ Listado no exhaustivo

	Grupo ILUNION	REF: PR.RRHH.IGUAL. 05	
		Revisión N°:	01
	Procedimiento de actuación ante reclamaciones de acoso y discriminación	Página 8 de 14	
		Fecha: 26 de febrero de 2016	

5.3 Desarrollo del Proceso

Con el objeto de garantizar la confidencialidad y la objetividad en el tratamiento de posibles reclamaciones de acoso, se establece imprescindible la creación de la **Comisión anti-acoso así como la figura del Mediador/a en cada una de nuestras empresas.**

a) Comisión anti-acoso

La empresa propondrá la conformación de la Comisión.

Dicha comisión preferentemente estará formada de forma paritaria, por un mínimo de cuatro personas y un máximo de seis, hombres y mujeres, los cuales deberán disponer de una reconocida trayectoria en la entidad.

Se tendrá en cuenta la representación de los trabajadores/as, en los casos en los que exista la misma.

En aquellas empresas que no dispongan de representación sindical, los miembros de la Comisión serán elegidos entre aquellos/as trabajadores/as que se ofrezcan de forma voluntaria para incorporarse a la misma. En caso de que no hubiese trabajadores/as voluntarios, se elegirán por consenso entre la plantilla.

El plazo para la constitución de la Comisión dentro de las Empresas filiales, será como **máximo de 20 días hábiles una vez se produzca la entrada en vigor del presente procedimiento.**

En el acta de constitución de la Comisión se designaran los cargos de Presidente/a y vocales de los cuales se escogerán las figuras de Secretario/a y de Mediador/a.

Funciones de la Comisión Anti-acoso

Con carácter general, serán funciones de esta comisión, las siguientes:

- Garantizar la confidencialidad de los hechos.
- Realizar el seguimiento e investigación de la reclamación de acoso de forma objetiva y neutra.
- Proponer a la dirección las medidas preventivas que estimen necesarias, atendiendo a la gravedad del caso y circunstancias del trabajador/a.
- Colaborar en las Políticas de Recursos Humanos en materia de acoso que se establezcan desde la cabecera de ILUNION.

	Grupo ILUNION	REF: PR.RRHH.IGUAL. 05	
		Revisión N°:	01
	Procedimiento de actuación ante reclamaciones de acoso y discriminación	Página 9 de 14	
		Fecha: 26 de febrero de 2016	

Serán funciones correspondientes al cargo de El/la Presidente/a:

- Dar recepción al informe del Mediador/a para que se dé comienzo al proceso de investigación.
- Solicitar la colaboración de medios externos cuando fuese necesario.
- Proponer los miembros de la comisión y personas externas, que junto al mediador/a, llevaran a cabo la investigación y recogida de testimonios.
- Mantener permanentemente informado, a través de la figura del Mediador/a, de los casos que se produzcan a la Dirección de Recursos Humanos de su empresa y al Departamento de Diversidad y Políticas Sociales.
- Comunicar a todas las partes interesadas la resolución de la reclamación
- Asegurarse de la realización de un informe anual en el que se recojan todas las actuaciones de la Comisión.

Serán funciones correspondientes al cargo de El/la Secretario/a:

- Convocar las reuniones de la comisión a petición del/a Presidente/a y del Mediador/a, así como con carácter extraordinario a petición de cualquiera de los otros miembros de la misma.
- Disponer, por reclamación, de un dossier donde se registre la siguiente información: reclamación, testimonios, cualquier otra información considerada de interés, conclusiones, medidas preventivas, si proceden y resolución.
- Realizar las actas de las reuniones y custodiarlas.

Serán funciones correspondientes al cargo del/los vocal/es:

- Emitir su opinión y valoración sobre la información tratada en la Comisión.
- Suscribir las actas, votos y acuerdos de la Comisión.
- Desempeñar cualquier tarea o función que se les delegue por parte del Presidente/a dentro de la Comisión.

b) Figura del Mediador/a

Esta figura, igualmente miembro de la comisión, se establece con el objeto de disponer de un interlocutor principal de la misma, favoreciendo la agilidad en el proceso y la comunicación interna del mismo.

Serán funciones correspondientes al cargo del Mediador/a de la Comisión Anti-acoso:

b.1) Recepcionar la reclamación

b.2) Recoger la información necesaria

Preparara un informe que deberá contener, como mínimo, los siguientes aspectos:

	Grupo ILUNION	REF: PR.RRHH.IGUAL. 05	
		Revisión N°:	01
	Procedimiento de actuación ante reclamaciones de acoso y discriminación	Página 10 de 14	
		Fecha: 26 de febrero de 2016	

- Nombre del trabajador/a
- Centro de trabajo
- Descripción de la situación
- Personas implicadas
- Relación jerárquica o funcional (si procede)
- Riesgos para la salud (si procede)
- Propuesta de medidas preventivas urgentes (si procede)

Asimismo, deberá añadir a este informe la reclamación original del trabajador/a (independientemente del formato en que la haya presentado).

b.3) Informar de la reclamación por acoso

A continuación pondrá en conocimiento del informe y de la reclamación a la Comisión anti-acoso y a la Dirección de Recursos Humanos de su Empresa y, simultáneamente, a la cabecera del Grupo ILUNION a través de su Dpto. de Diversidad y Políticas Sociales.

El Presidente/a de la Comisión dará recepción del informe del Mediador/a para que se dé comienzo el proceso de investigación, **no excediéndose de 15 días hábiles** desde la recepción de la reclamación.

b.4) Puesta en marcha el Protocolo de actuación para reclamaciones

El Mediador/a procederá a:

- Convocar una entrevista con el trabajador/a que interpone la reclamación a fin de recoger su testimonio.
- Informar del inicio del proceso de investigación al trabajador/a, al cual se le atribuyen comportamientos de acoso, convocándole a una entrevista a fin de ponerle al corriente de los hechos y recoger su testimonio.
- Recabar otros testimonios a través de los trabajadores/as, referidos como testigos por las partes implicadas, así como cualquier otra información que pueda resultar de interés para el esclarecimiento de los hechos.

En todos los casos recogerá por escrito los testimonios de los implicados, con la firma de los mismos.

Para la gestión de los puntos anteriores contará con un plazo máximo **de 30 días hábiles**, desde la fecha de recepción del informe del Mediador/a por parte del Presidente/a de la Comisión anti-acoso.

	Grupo ILUNION	REF: PR.RRHH.IGUAL. 05	
		Revisión N°:	01
	Procedimiento de actuación ante reclamaciones de acoso y discriminación	Página 11 de 14	
		Fecha: 26 de febrero de 2016	

El Mediador/a mantendrá informados de los pasos anteriormente descritos a la Comisión, a la Dirección de Recursos Humanos de su empresa y al Departamento de Diversidad y Políticas Sociales de la cabecera de ILUNION.

Toda la información recogida por el/a Mediador/a será analizada por la Comisión que establecerá fecha para su reunión y toma de decisiones.

Tras cada una de las reuniones de la Comisión se recogerá acta, por parte del Secretario/a, que será enviada a la Dirección de Recursos Humanos de la empresa y al Departamento de Diversidad y Políticas Sociales de la cabecera.

b.5) Comprobar el cumplimiento de fechas establecidas

El Mediador/a vigilará que las reuniones de la Comisión se adapten a los plazos descritos anteriormente.

Así mismo, tendrá en cuenta en todo momento que **para la resolución de la reclamación la Comisión no se excederá de los 60 días hábiles** desde la fecha de comunicación por parte del trabajador/a de la situación de conflicto, salvo petición expresa del/a mismo/a por motivos de vacaciones, IT, o cualquier otro asunto personal del que informe por escrito.

6. COMO PROCEDER EN CASO DE SENTIRNOS VICTIMAS DE ACOSO

Cualquier trabajador/a que considere sufrir una situación de acoso podrá notificar dicha circunstancia de forma escrita, utilizando cualquier medio disponible **a la persona que represente la figura del Mediador/a dentro de la Comisión Anti-acoso.**

La relación nominal y forma de contacto con los miembros que constituyen esta Comisión Anti-acoso se recoge en el ANEXO I del presente documento.⁴

La reclamación, **formulada por escrito**, deberá contener la siguiente información:

- Datos personales del trabajador/a que interpone la reclamación así como localidad geográfica, tipo de servicio y/o funciones, Dpto. al que pertenece y puesto de trabajo actual que ocupa.
- Datos de la persona/s implicadas/s, por incurrir supuestamente en comportamientos de acoso así como empresa, Dpto. al que pertenecen y puestos que ocupan.
- Descripción y fechas de inicio y aproximadas de los hechos informados.
- Información adicional que pueda resultar importante para la investigación de los hechos.

⁴ Anexo I: Relación miembros de la Comisión anti-acoso

	Grupo ILUNION	REF: PR.RRHH.IGUAL. 05	
		Revisión N°:	01
	Procedimiento de actuación ante reclamaciones de acoso y discriminación	<i>Página 12 de 14</i>	
		<i>Fecha: 26 de febrero de 2016</i>	

- Firma del reclamante.
- Fecha de la reclamación.

Se facilita dentro del presente documento un modelo de escrito **de reclamación**, para aquellos trabajadores/as que deseen utilizarlo ⁵

Si, en caso excepcional, esta figura pudiera ser sujeto de la reclamación podrá remitirse a cualquier otro miembro de la Comisión, quedando este/a de forma inmediata excluido de la misma, del mismo modo se actuara para cualquier otro miembro perteneciente a la Comisión.

7. ANEXOS (A continuación de esta página)

Anexo I: Relación nominal de los integrantes de la comisión y del Mediador/a

Anexo II: Modelo de reclamación por acoso

⁵ Anexo II: Modelo de reclamación

	Grupo ILUNION	REF: PR.RRHH.IGUAL. 05	
		Revisión N°:	01
	Procedimiento de actuación ante reclamaciones de acoso y discriminación	Página 13 de 14	
		Fecha: 26 de febrero de 2016	

Anexo I: Relación nominal de integrantes de la comisión anti-acoso

CARGO	NOMBRE Y APELLIDOS	E-MAIL	TELÉFONO DE CONTACTO
PRESIDENTE/A			
SECRETARIO/A			
VOCAL			
VOCAL			

MIEMBRO DE LA COMISIÓN DESIGNADO/A COMO MEDIADOR/A	NOMBRE Y APELLIDOS	E-MAIL	TELÉFONO DE CONTACTO
MEDIADOR/A			

	Grupo ILUNION	REF: PR.RRHH.IGUAL. 05	
		Revisión N°:	01
	Procedimiento de actuación ante reclamaciones de acoso y discriminación	Página 14 de 14	
		Fecha: 26 de febrero de 2016	

Anexo II: Modelo de reclamación

MODELO DE RECLAMACIÓN

En _____ a de 201_

AL MEDIADOR/A

Don/Doña.....
con D.N.I.....trabajador/a de la
 Empresa....., sita en
 C/.....,
 actualmente desarrollando mis funciones como.....dentro del
 Departamento..... comparezco ante esta Comisión,

COMUNICANDO:

Qué por medio del presente formulo RECLAMACION por escrito con motivo de la
 circunstancia personal a la que me veo sometido/a por parte de
 Don/Dña.....a
 ctualmente desarrollando funciones como
dentro del Departamento

II. Que los hechos en los que se basa la siguiente reclamación son los
 siguientes:.....

III. Que estimo que los hechos relatados constituyen una situación de
 acoso.....

En su virtud,

SOLICITO AL MEDIADOR/A, que tenga por presentado este documento de reclamación y
 se proceda a la averiguación y comprobación de los hechos, para que, tras los trámites
 oportunos, se dé una solución a tales circunstancias.

Y para que así conste,

FIRMA
 FECHA