

PROCEDIMIENTO PARA LA PREVENCIÓN / ACTUACIÓN CONTRA LOS CONFLICTOS DE VIOLENCIA LABORAL.

SPM Y OTROS ACTIVOS, S.L.

Índice.

1.- POLÍTICA DE EMPRESA.	2
2. OBJETIVO.....	3
3. ALCANCE.....	3
4. COMUNICACIÓN DE LA DECLARACIÓN Y RESPONSABILIDAD.....	3
5. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS.....	4
6. PLAN DE ACCIÓN INTERNO.....	6
6.1 PRIMERA FASE: NEGOCIACIÓN Y ACUERDO.	6
6.2 SEGUNDA FASE: PREVENCIÓN PROACTIVA	7
6.3 TERCERA FASE: DETECCIÓN TEMPRANA DE SITUACIONES DE RIESGO DE VIOLENCIA.	7
6.4. GESTIÓN Y RESOLUCIÓN INTERNA DEL CONFLICTO.	8
ANEXO I: DECLARACIÓN DE POLITICA CONTRA LA VIOLENCIA LABORAL.	12
ANEXO II: ASIGNACIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS MIEMBROS DE LA COMISIÓN DE INVESTIGACION DE ACOSO LABORAL, O MEDIADOR.	13
ANEXO III- DENUNCIA DE VIOLENCIA LABORAL.....	14
ANEXO IV: LISTADO DE ACTUACIONES CONSIDERADAS VIOLENCIA LABORAL.....	15
ANEXO V: LISTADO DE REFERENCIA DE CONDUCTAS QUE SON, O NO SON, ACOSO LABORAL.....	16
ANEXO VI: CLAÚSULA DE CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.....	17
BIBLIOGRAFÍA.....	18

1.- POLÍTICA DE EMPRESA.

SPM Y OTROS ACTIVOS, S.L. es consciente que la violencia laboral tiene graves consecuencias para la seguridad y salud de los trabajadores y también para el normal desarrollo de la actividad de la empresa. Ser tratada con dignidad es un derecho de toda persona trabajadora.

En virtud de este derecho la Dirección de SPM Y OTROS ACTIVOS, S.L. se compromete a crear, mantener y proteger con todas las medidas a su alcance, un entorno laboral donde se respete la dignidad y la libertad sexual del conjunto de sus trabajadores.

A pesar de que los fenómenos de violencia laboral ya sea física y/o psicológica no son nuevos, las nuevas formas de organización del trabajo han tenido como consecuencia un incremento de este tipo de riesgos laborales, englobados dentro de los riesgos psicosociales, capaces de generar entornos de trabajo disfuncionales con repercusiones sobre la seguridad y salud de las personas, entendida la salud como un estado de bienestar físico, psíquico y social, y no solo como la ausencia de enfermedad (OMS, 1977).

Por ello y a fin de cumplir con el deber de la empresa de velar por la seguridad y salud de sus trabajadores, y de adoptar las medidas necesarias para protegerla, así como para defender el derecho de todos los trabajadores a ser tratados con dignidad, se ha realizado el siguiente protocolo, en base a los siguientes principios:

- SPM Y OTROS ACTIVOS, S.L. rechaza, de manera contundente, cualquier tipo violencia laboral en el trabajo y declara, expresamente, que los considera inaceptables e intolerables, independientemente de la posición en el organigrama que ocupe la víctima o el acosador.
- Todos los trabajadores tienen derecho a un ambiente de trabajo adecuado, donde se reciba un trato correcto, respetuoso y digno, y a que se respete su intimidad y su integridad física y moral, libre de problemas de intimidación, no pudiendo estar sometida bajo ninguna circunstancia, ya sea por nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, incluida su condición laboral, a tratos degradantes, humillantes u ofensivos. Deben tener garantizada la ayuda, estableciendo las medidas preventivas y correctivas oportunas.
- SPM Y OTROS ACTIVOS, S.L. se compromete a asignar los medios humanos y materiales necesarios para prevenir y corregir, los riesgos psicosociales, incluyendo especialmente los casos de violencia laboral.
- SPM Y OTROS ACTIVOS, S.L. velará por el mantenimiento de un entorno laboral exento de riesgos y se compromete a adoptar las medidas necesarias, tanto organizativas, como de formación e información, para prevenir la aparición de conductas de violencia laboral física y/o psicológica en la empresa.

Es responsabilidad de todas las personas que componen la empresa el asegurar un entorno de trabajo respetuoso con los derechos de quienes lo integran, por tanto, deben activar el protocolo contra la violencia laboral cuando sean conocedores de situaciones de menoscabo de los derechos a la dignidad de las personas.

Queda expresamente prohibida cualquier acción o conducta de violencia laboral siendo consideradas como falta laboral y dando lugar a la aplicación del régimen disciplinario establecido.

2. OBJETIVO

La Dirección de la Empresa SPM Y OTROS ACTIVOS, S.L. a través de este Procedimiento, marca como objetivo la prevención integral y la mejora de las condiciones de trabajo, y la seguridad y salud de los trabajadores, especialmente en lo que a violencia laboral hace referencia

Se quiere garantizar el cumplimiento de las funciones preventivas con eficacia y eficiencia, y de este modo mejorar la calidad de vida laboral y prevenir cualquier tipo de violencia laboral protegiendo a la totalidad de las personas que componen la empresa

Deja expresa constancia de su intención de adoptar, en el marco de sus responsabilidades, cuantas medidas sean necesarias para asegurar un ambiente de trabajo psicosocialmente saludable, libre de violencia laboral contra los trabajadores, no permitiendo ni consintiendo conductas de esta naturaleza.

Así pues, el presente protocolo tiene por objeto establecer en SPM Y OTROS ACTIVOS, S.L., un procedimiento de actuación para el caso de que algún trabajador o trabajadora que detecte o considere que es objeto de violencia laboral, pueda hacer uso del mismo para que se lleven a cabo las actuaciones necesarias que esclarezcan la existencia o no de un caso de acoso y se adopten las medidas pertinentes.

En consecuencia, se determinan en el presente protocolo las medidas y actuaciones que, persiguen un clima laboral adecuado y, en caso de necesidad, si se ha conculcado el derecho de los trabajadores, una vía de solución rápida, eficaz y confidencial de los conflictos que pudieran plantearse en esta materia en el seno de SPM Y OTROS ACTIVOS, S.L.

3. ALCANCE

Todos los trabajadores/as que prestan sus servicios en los centros de trabajo de SPM Y OTROS ACTIVOS, S.L., independientemente del tipo de contrato laboral que les une a nuestra empresa, tienen derecho a iniciar el presente procedimiento, presentando una denuncia si detectan o se sienten víctimas de una posible situación de violencia laboral.

El alcance es para todas aquellas conductas de violencia física o psicológica que se produzca en el entorno laboral entre trabajadores de una misma empresa, entre trabajadores de diferentes empresas que presten sus servicios en nuestro/s centro/s de trabajo, entre trabajador/es y empresario/s, y la que eventualmente se establezca entre usuario/cliente y trabajador en la prestación de servicios.

4. COMUNICACIÓN DE LA DECLARACIÓN Y RESPONSABILIDAD.

La empresa se asegurará mediante registro de firmas que la “Declaración de la Política y Procedimientos contra los conflictos de violencia laboral” es comunicada y comprendida por todos los trabajadores y que estos tienen fácil acceso a los modelos de denuncia establecidos. Y con ello, adquieren el firme compromiso de NO tolerar ni provocar ningún comportamiento de violencia laboral.

5. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS.

Es importante que queden claramente algunos conceptos que se consideran primordiales en el presente procedimiento.

1. **VIOLENCIA:** La Organización Internacional del Trabajo entiende la violencia como “cualquier tipo de comportamiento agresivo o insultante susceptible de causar un daño o molestias físicas o psicológicas a sus víctimas, ya sean estos objetivos intencionados o testigos inocentes involucrados de forma no personal o accidental en los incidentes”.
2. **VIOLENCIA EN EL TRABAJO:** Son las conductas de violencia física o psicológica que se producen en el entorno laboral entre trabajadores de una misma empresa, entre trabajadores de diferentes empresas que presten servicios en un mismo centro de trabajo, entre trabajador/es y empresarios/s, y también la que eventualmente se establezca entre usuario/cliente y trabajador en la prestación del servicio.
3. **CONDUCTAS DE VIOLENCIA FÍSICA:** Son aquellas que suponen una agresión física en el entorno laboral entre trabajadores de una misma empresa, entre trabajadores de diferentes empresas que presten servicios en un mismo centro de trabajo, entre trabajador/es y empresarios/s, y también la que eventualmente se establezca entre usuario/cliente y trabajador en la prestación del servicio.
4. **CONDUCTAS DE VIOLENCIA PSICOLÓGICA:** Son aquellas que suponen una agresión psíquica en el entorno laboral entre trabajadores de una misma empresa, entre trabajadores de diferentes empresas que presten servicios en un mismo centro de trabajo, entre trabajador/es y empresarios/s, y también la que eventualmente se establezca entre usuario/cliente y trabajador en la prestación del servicio.

Dentro de las conductas de violencia psicológica cabe destacar:

4.1 ACOSO DISCRIMINATORIO: 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 un apersona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un ambiente intimidatorio, humillante u ofensivo.

4.2 ACOSO LABORAL O MOBING: Exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica).

4.3 ACOSO SEXUAL. - Es la situación en que se produce cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico, no deseado, de índole sexual con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo. (Directiva 2002/73/CE del Parlamento Europeo por aplicación directa ya que no está definido en el ordenamiento laboral español)

Tipos de Acoso Sexual:

a.- **Chantaje sexual:** Se habla de chantaje sexual cuando la negativa o la sumisión de una persona a esta conducta se utiliza implícita o explícitamente como fundamento de una decisión que repercute sobre el acceso

de esta persona a la formación profesional, al trabajo, a la continuidad en el empleo, la promoción profesional, el salario, etc.

b.- **Acoso Sexual Ambiental:** Su característica principal es que los sujetos activos mantienen una conducta de naturaleza sexual, de cualquier tipo, que tiene como consecuencia, buscada o no, producir un contexto o ambiente de trabajo intimidatorio, hostil, ofensivo o humillante.

El acoso sexual se distingue de las aproximaciones libremente expresadas y recíprocas en la medida en que **no son deseadas** por la persona que es objeto de ellas, por tanto, no será obstáculo para que se de tal consideración, el hecho de que el emisor de tales conductas valore sus comportamientos como no ofensivos o molestos.

6. PLAN DE ACCIÓN INTERNO.

Las situaciones de violencia laboral son procesos que se generan gradualmente al amparo de unas malas condiciones de trabajo, y una deficiente organización, por tanto, la empresa determina las siguientes fases en el presente protocolo, para establecer las pautas necesarias desde la fase de prevención activa hasta la toma de decisiones sancionadoras.

Para su eficacia, y la garantía de Seguridad del Trabajador que cursa la denuncia, las personas que median se comprometen a ser garantistas y respetuosos con los derechos de intimidad y con el deber de confidencialidad, en la totalidad de las fases del proceso.

6.1 Primera fase: Negociación y acuerdo.

En esta fase se garantiza la adopción de la voluntad y compromiso de las partes (empresa y trabajadores) para prevenir y/o erradicar la violencia en la empresa.

Las actuaciones que componen este primer paso son:

1. **Firma de una Política de Prevención en material de Violencia Laboral** por parte de la empresa y representantes de la empresa, que englobe a todos los trabajadores.
2. El **compromiso** explícito por parte de todos, empresarios y trabajadores, de adoptar el procedimiento como método para la prevención de situaciones de violencia laboral.
3. Determinación de las personas que compongan la **Comisión de Investigación** y nombramiento de una persona que actúe como **mediador**, alcanzando un acuerdo en la designación de la/s persona/s y en las funciones atribuidas.
 - a. El **mediador** será designado de forma consensuada entre la empresa y la representación legal de los trabajadores. Será la persona a la que deben dirigirse los trabajadores y trabajadoras para informar de una situación de posible violencia laboral. Esta comunicación deberá realizarse por

escrito utilizando cualquiera de los medios disponibles (los medios destinados a tal fin son el correo electrónico, que será el siguiente: mlujan@alba-group.es).

El mediador deberá actuar con total independencia y contará con capacidad absoluta en este ámbito.

Asume con su cargo el tratamiento de la información con absoluta discreción y confidencialidad sobre el problema que se le expone.

Las Funciones del Mediador son:

- Recibir las denuncias de posible violencia laboral
- Atender al trabajador que inicia el procedimiento, a la menor brevedad.
- Investigar los casos de forma objetiva y neutral, con discreción y rigurosa confidencialidad.
- Adoptar las medidas oportunas y establecer la adopción de medidas cautelares, si fuese preciso.
- Informar a la Comisión de Investigación a la mayor brevedad en aquellos casos que no disponga de datos suficientes para obtener una conclusión determinante.

La **Comisión de Investigación** de Violencia Laboral estará formada por:

- El mediador, Maria del Carmen Luján García – DNI 29187720F.
- Representante del Comité de Seguridad y Salud, en concreto de los centros de las provincias de Alicante y Baleares, Maria Sopetran Torrecilla Martin – DNI 50732905B.

Las **funciones** de la Comisión de Investigación de Violencia Laboral:

- Proponer, previo informe del mediador, el asesoramiento de profesionales o asesores, internos o externos, ajenos a la comisión.
- Velar por las garantías comprendidas en este procedimiento.
- Elaborar, a la vista de la información facilitada por el mediador, el informe de conclusiones y la propuesta de resolución y/o sanción.

Todas las personas que intervengan en este procedimiento deben aceptar el compromiso de máxima confidencialidad, sigilo y respeto a las personas implicadas y a los datos que se dispongan para la valoración y resolución del caso.

6.2 Segunda fase: Prevención Proactiva

Una vez alcanzado el compromiso y establecidos los medios materiales y humanos, se debe analizar el sistema de organización, para promover una actuación preventiva proactiva y eficaz.

Para ello se debe:

1. Realizar un **chequeo de la actividad preventiva** actual de la empresa, no solo a nivel documental, si no mediante la recogida de datos, impresiones y experiencias aportadas por los trabajadores.
2. Establecer el perfil de la empresa, y en base a las fortalezas y debilidades, desarrollar la actividad preventiva específica, determinando las áreas sobre las que se debe actuar de manera prioritaria y estableciendo una **planificación**.
3. Integrar la prevención de la violencia Laboral en el sistema de gestión de la empresa, recogándose debidamente en el **Plan de Prevención**.

6.3 Tercera fase: Detección temprana de situaciones de riesgo de violencia.

Esta fase, lo que se centra es en la detección temprana de situaciones de violencia laboral, cuando están en bases de baja intensidad o corta duración, para evitar su deterioro, y reducir la posibilidad de daños sobre la persona afectada.

Para ello, se realizan las siguientes actuaciones de detección y prevención:

- Realizar una **Evaluación e Identificación de riesgos psicosociales**, para obtener indicadores que nos faciliten detectar la violencia laboral. Las situaciones de violencia laboral, son el resultado de un proceso paulatino de degradación del ambiente de trabajo.
- Crear una **dinámica de trabajo cooperativo**, en el que se incorpore la participación activa de los delegados de prevención, los trabajadores designados y los técnicos de prevención.
- **Vigilancia de la salud específica** encaminada a la detección de alteraciones psíquicas en los trabajadores.
- **Formar** a los miembros del Comité de Investigación:
 - El mediador y/o las personas que componen el Comité de Investigación recibirán formación e información sobre cómo realizar la implantación del Procedimiento para la Prevención / Actuación contra los Conflictos de Violencia Laboral.
- **La empresa formará e informará a la totalidad de los trabajadores** mediante:

- Publicación de la Política de Prevención en materia de Violencia Laboral.
- Formación y/o información sobre el **procedimiento para la prevención /actuación contra los conflictos de violencia laboral**. Los trabajadores podrán realizar preguntas y solicitar aclaraciones, verificando el conocimiento y comprensión del mismo.
- Puesta a disposición del **modelo de denuncia** en casos de violencia laboral y los medios necesarios para su utilización.
- Debe quedar constancia de la **recepción y comprensión** por parte del trabajador, así como que asume la responsabilidad correspondiente.

6.4. Gestión y resolución interna del conflicto.

El procedimiento constará de las siguientes fases:

- Iniciación o denuncia.
- Desarrollo o Investigación
- Finalización o resolución.
- Fase de post-resolución o seguimiento.

6.4.1 FASE DE INICIACION O DENUNCIA. - Cualquier trabajador que considere que está siendo objeto de una presunta violencia laboral (físico o psicológico), que no pueda ser resuelto por medios propios sin la intermediación de la estructura organizativa, lo pondrá en conocimiento del mediador, María del Carmen Luján García, utilizando los modelos de denuncia internos establecidos (el correo electrónico, dirigido a mlujan@alba-group.es).

También podrán denunciar casos de presunta violencia laboral, los representantes legales de los trabajadores, así como cualquier trabajador/a que tenga conocimiento de la existencia de casos de esta naturaleza siempre que previamente se comunique al afectado y se obtenga su autorización.

El escrito de denuncia se realizará con el modelo establecido y deberá contener, la siguiente información:

- . Identificación y firma del trabajador que formula la denuncia.
- . Descripción de los hechos y naturaleza del acoso.
- . Persona o personas que, presuntamente, están cometiendo los actos violentos.
- . Cualquier información que facilite la investigación de los hechos.

Para iniciar esta actuación es preferible disponer de pruebas o testigos, para evitar que un caso de violencia encubierto pueda agravarse ante la impunidad del agresor por la falta de pruebas, y la mayor sensación de indefensión por parte de la víctima.

Si no dispone de pruebas solicite al mediador que establezca medidas de tutela.

No se tendrán en consideración, a los efectos del presente procedimiento, aquellas denuncias que se realicen de forma anónima o no contengan la relación de hechos que pudieran constituir dicha situación.

Una vez que la denuncia ha sido presentada, se mantendrá una entrevista con la presunta víctima, en el plazo máximo de los 3 días laborables siguientes a su recepción, salvo en casos de fuerza mayor, en los que la entrevista se realizará en el menor plazo de tiempo posible.

En dicha entrevista, el mediador solicitará la ampliación de la información sobre los hechos, entorno laboral y social, etc., que estime pertinentes y procederá a recabar, del trabajador/a, el consentimiento expreso y por escrito para poder acceder a cuanta información sea precisa.

Las denuncias se tramitarán observando un riguroso respecto a la intimidad, confidencialidad, objetividad y neutralidad que quedan garantizados a través del presente procedimiento.

6.4.2 FASE DE DESARROLLO O INVESTIGACIÓN. - A partir de la primera entrevista, con la presunta víctima, mantenida por el Mediador, éste precisará recabar toda la información necesaria, conocer las características organizacionales del centro de trabajo y/o del puesto de trabajo y aclarar/contrastar los hechos denunciados, por lo que podrá realizar las siguientes acciones:

- Entrevista con los trabajadores que puedan aportar información del centro de trabajo.
- Entrevista con los superiores jerárquicos.
- Entrevista con la/s persona/s que presuntamente están llevando a cabo los actos violentos.
- Recabar cuantos antecedentes o información se considere útil para obtener un mejor conocimiento de los hechos denunciados y para averiguar la veracidad de los mismos (antecedentes disciplinarios, laborales, situaciones similares que hayan podido darse por parte del presunto acosador o la víctima, etc.).

En caso de considerar un riesgo grave e inminente podrá solicitar con carácter urgente la Adopción de medidas cautelares.

Las personas que participen en este apartado:

- Podrán solicitar la presencia del delegado de prevención durante la fase de entrevista
- Aportarán su autorización para que el **mediador** o persona designada para la realización de las entrevistas, proporcione los datos obtenidos al mediador, conociendo el contenido de la información que será aportada y mostrando su conformidad con la misma y bajo el compromiso de confidencialidad, sigilo y uso preventivo por todas las partes intervinientes en el presente procedimiento.

Esta fase no debe exceder un plazo de 20 días desde la presentación de la denuncia.

6.4.3 FASE DE FINALIZACION O RESOLUCION. - A partir del análisis de la información obtenida, se deberá realizar un informe en el que se recojan los siguientes aspectos básicos:

- Relación con los antecedentes del caso.

- Hechos que hayan podido ser acreditados y pruebas realizadas.

Posteriormente llegaremos a las **Conclusiones del procedimiento**, en el que se pueden originar dos situaciones:

1.- Que **existan indicios racionales de una posible situación de violencia laboral** o de hechos o circunstancias que pudieran ser constitutivos de falta laboral.

- El mediador convocará, de forma urgente, al presunto acosador/a y a la posible víctima que se reunirán dentro de las 72 horas siguientes:
 - Se mediará para la consecución de un **acuerdo y el compromiso** por parte del acosador/a de no volver a provocar dicha situación.
 - Se determinará una **sanción** en base al régimen disciplinario del **Convenio Colectivo** vigente teniendo en cuenta los elementos de graduación establecidos (reincidencia, grado de perjuicio ocasionado a la víctima, nº de trabajadores afectados, actitud y compromiso por parte del acosador/a para llegar a un acuerdo y corregir su falta)

2.- Que **no se constaten indicios racionales** de una situación de violencia laboral, ni de otra circunstancia constitutiva de falta laboral.

- Se convocará a la parte denunciante para exponerle las **conclusiones** a las que se haya llegado tras el proceso de análisis y verificación de los hechos que no evidencian la situación de violencia pretendida.
- Si se constatase que la **denuncia** fue realizada **de forma no honesta o dolosa**, con la intención de perjudicar al denunciado, o a la empresa, el mediador podrá instar la correspondiente actuación disciplinaria, sin perjuicio de las restantes acciones que en Derecho pudieran corresponder

En estos dos casos, se convocará a la **Comisión de Investigación**, para la valoración del informe de conclusiones y la emisión de la correspondiente propuesta de archivo.

3.- Que **no existan datos suficientes** para determinar una conclusión al respecto y el mediador active la **Comisión de Investigación**, en la cual se analizará la información disponible y se llegará a una conclusión consensuada. Si es necesario se retomará la actuación del procedimiento en el apartado que corresponda en función del caso, realizando los apartados de manera conjunta.

Independientemente del presente proceso, el interesado podrá acudir directamente, si lo considera oportuno, a la vía judicial que corresponda.

6.4.4 FASE DE SEGUIMIENTO. - El mediador deberá:

- Comprobar el grado de cumplimiento de las medidas establecidas en los informes de conclusiones, dentro de los plazos marcados en los mismos.
- Supervisar la evolución del trabajador afectado, tanto en lo que se refiere a los daños sobre la salud como a la adecuación de las medidas organizativas correctoras,
- Verificar la aplicación de las medidas disciplinarias impuestas, garantizando el fin de la actividad de violencia laboral.

Se legitima al mediador, junto con Maria Sopetran Torrecilla Martín, efectuar un seguimiento de las medidas propuestas, comprobar el grado de cumplimiento dentro de los plazos establecidos, y de la salvaguarda del principio de no discriminación, así como de la supervisión del trabajador afectado, y de la existencia de posibles represalias contra cualquiera de los trabajadores que hayan intervenido en el procedimiento en condición de denunciante, víctima, testigo o informador y de la aplicación de las medidas disciplinarias impuestas.

Fecha: Dirección centro: Nombre: David Luján García DNI:29208382S Firma:	Fecha: Mediador Nombre: Maria del Carmen Lujan Garcia DNI: 29187720F Firma:
Fecha: Delegado de Prevención: Nombre: DNI: Firma:	Fecha: Trabajador designado Nombre: Maria Sopetran Torrecilla Martín DNI: 50732905B Firma: