



**Protocolo
para la prevención,
detección
y actuación
ante situaciones
de acoso**

IVAM 



Índice

| | |
|----|---|
| 3 | <u>01 Introducción</u> |
| 4 | <u>02 Alcance</u> |
| 5 | <u>03 Comunicación del procedimiento y responsabilidades</u> |
| 6 | <u>04 Definición de conceptos</u> |
| 8 | <u>05 Creación de la figura del mediador de prevención en el ivam</u> |
| 9 | <u>06 Plan de acción interno</u> |
| 10 | <u>07 Procedimiento de actuación gestión y resolución interna del conflicto</u> |
| 14 | <u>Anexo</u> |



Introducción

El IVAM, a través de este procedimiento, marca como objetivo la prevención integral y la mejora de las condiciones de trabajo, así como la seguridad y salud de las trabajadoras y los trabajadores de la entidad, especialmente en lo que a violencia en el trabajo refiere.

Se quiere garantizar el cumplimiento de las funciones preventivas con eficacia y eficiencia, y de este modo poder mejorar la calidad de vida laboral y prevenir cualquier tipo de violencia laboral protegiendo a la totalidad de las personas que componen la institución o que llevan a cabo trabajos en la misma.

Se deja expresa constancia escrita del compromiso de adoptar cuantas medidas sean necesarias para asegurar un ambiente de trabajo psicosocialmente saludable, libre de violencia en el trabajo contra las trabajadoras y los trabajadores, no permitiendo ni consintiendo conductas de esta naturaleza.

Así pues, el presente procedimiento tiene por objeto establecer en el IVAM, las pautas de actuación para el caso en el que algún trabajador/a o persona vinculada a la entidad, detecte o considere que es objeto de violencia laboral, pueda activar el procedimiento para que se lleven a cabo las actuaciones necesarias y así poder esclarecer la existencia o no de violencia laboral y se adopten las medidas pertinentes, con el fin de asegurar que todos los empleados disfruten de un entorno de trabajo en el que la dignidad de la persona sea respetada y su salud no se vea afectada.

Mediante la aprobación del presente Protocolo el IVAM se compromete:

- A garantizar la ayuda, estableciendo a través del Procedimiento para la Prevención y Actuación Contra la Violencia Laboral las medidas preventivas y correctivas oportunas.
- A asignar los medios humanos y materiales necesarios para prevenir y corregir los riesgos psicosociales, incluyendo especialmente los casos de violencia laboral.
- A mantener un entorno laboral exento de riesgos y 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 institución, así como a actuar de manera justa y eficaz en caso de su detección.

02



Alcance

El presente procedimiento es de aplicación a todo el personal del IVAM. quedan excluidas del ámbito de aplicación de este Protocolo las empresas externas contratados por el IVAM, sin perjuicio de lo dispuesto en el R.D. 171/2004, que desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de Prevención de riesgos laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.

03



Comunicación **del procedi-** **miento y** **responsabili-** **dades**

Todas las trabajadoras y trabajadores del IVAM firmarán la recepción del presente Protocolo adquiriendo con ello el firme compromiso de no tolerar ni provocar ningún comportamiento de violencia laboral y disponer de los medios necesarios para su activación.

04



Definición **de conceptos**

A los efectos del presente Protocolo, las manifestaciones de violencia laboral son las siguientes:

- **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”.
- **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 trabajadores y empleadores, y también la que eventualmente se establezca entre usuario/cliente y trabajador en la prestación del servicio.
- **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.
- **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.



Definición de conceptos

Dentro de las conductas de violencia psicológica cabe destacar:

- 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 una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un ambiente intimidatorio, humillante u ofensivo.
- Acoso laboral o mobbing: 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).
- Acoso sexista o por razón de sexo: El acoso por razón de sexo, también denominado acoso sexista, se define en el Artículo 7.2. de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. Constituye acoso por razón de sexo cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.
- Acoso por orientación sexual: Toda conducta, u otras acciones, contra una persona por su orientación sexual que pueda considerarse ofensivo, humillante, violento y/o intimidatorio, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y crear un entorno discriminatorio.
- Acoso por expresión o identidad de género: Cualquier comportamiento o conducta que por razones de expresión o identidad de género se realice con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad y de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, ofensivo o segregado.

El IVAM cuenta con un protocolo propio en materia de acoso por cuestiones afectivo-sexuales, aprobado por su Consejo Rector en fecha 3 de noviembre de 2020, que será de aplicación cuando el acoso producido sea de tipo sexual, por razón de sexo, por orientación sexual o por expresión y/o identidad de género.

05



Creación de la figura del mediador de prevención en el IVAM

El mediador o mediadora será designado o designada de forma consensuada entre la Gerencia y Comité de Empresa del IVAM, por períodos bianuales. Será la persona a la que deberán dirigirse los trabajadores y trabajadoras del entre con el propósito de informar de una situación de posible violencia laboral. El mediador o mediadora deberá actuar con total independencia y contará con capacidad, y autonomía en su ámbito de actuación. Deberá actuar con absoluta discreción y confidencialidad sobre cualquier asunto que se le exponga.

Las Funciones del Mediador o Mediadora, serán:

- Recibir las denuncias de posible violencia laboral junto con los representantes de los trabajadores
- Investigar los casos de forma objetiva y neutral, con discreción y rigurosa confidencialidad.
- Proponer a la Gerencia la adopción de las medidas oportunas, también de carácter cautelar, ante situaciones de posible acoso.
- Informar a la Comisión de Prevención de Violencia Laboral a la mayor brevedad posible en aquellos casos que no disponga de datos suficientes para obtener una conclusión determinante.

06



Plan de acción interno

La Comisión de Prevención de la Violencia estará integrada por el mediador o mediadora, la persona que ostente la jefatura del Departamento de Gestión Administrativa, el trabajador o trabajadora que determine la Gerencia mediante resolución y las personas que ocupen la presidencia y la secretaría del comité de empresa.

Las funciones de la Comisión de Prevención de Violencia Laboral serán:

- 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 ante casos de posible acoso en el trabajo.
- Proponer, previo informe del mediador, el asesoramiento de profesionales o asesores, ya sean internos o externos, ajenos a la comisión.

Todas las personas que intervengan en este procedimiento tendrán que aceptar el compromiso de máxima confidencialidad y respeto a las personas implicadas y a los datos que se dispongan para la valoración y resolución del caso. Ninguna persona presuntamente implicada en una denuncia de violencia laboral podrá participar en el proceso en el que esté implicado.



Procedimiento de actuación gestión y resolución interna del conflicto

El procedimiento de actuación ante posibles casos de violencia y/o acoso en el trabajo constará de las siguientes fases:

- Iniciación o denuncia.
- Desarrollo o investigación.
- Finalización o resolución.
- Fase de seguimiento.

Una vez que la denuncia haya sido admitida a trámite, el mediador o mediadora y la Comisión de Prevención de Violencia Laboral, en su caso, iniciarán las actuaciones pertinentes, incluida la necesidad de recurrir a especialistas internos o externos, para iniciar de esta forma la recopilación de información. Podrán proponer, además la adopción de medidas cautelares con carácter urgente.

7.1. Fase de iniciación o denuncia

Cualquier trabajador o trabajadora que considere que está siendo objeto de una presunta violencia laboral (física y/o psicológica), lo pondrá en conocimiento del mediador o mediadora, por escrito y con la debida identificación de personas y hechos. También podrá denunciar casos de presunta violencia laboral cualquier trabajador o trabajadora que tenga conocimiento de la existencia de casos de esta naturaleza, identificándose o con carácter anónimo. En este caso la denuncia podrá hacerse ante el mediador o mediadora, el Comité de Empresa, la Dirección o la Gerencia.

El escrito de denuncia deberá contener, al menos, la siguiente información:

- Identificación y firma del trabajador que formula la denuncia, si no se opta por la modalidad de denuncia anónima.
- Descripción de los hechos y naturaleza del acoso.
- Persona o personas que, presuntamente, sufren los hechos violentos.
- Persona o personas que, presuntamente, están cometiendo los actos violentos.
- Cualquier información que facilite la investigación de los hechos.



Procedimiento de actuación gestión y resolución interna del conflicto

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.

No se tendrán en consideración, aquellas denuncias que no contengan el contenido mínimo que permita la investigación de los hechos.

En caso de denuncia infundada o falsa o por el contrario represalias contra una persona que haya presentado de buena fe una denuncia, circunstancias agravantes o reincidencias, se establecerá un compromiso por parte del mediador o mediadora y de la Comisión de Prevención de Violencia Laboral de investigación de poner en conocimiento la conducta delictiva a la autoridad judicial.

Se deberá de tener en cuenta que si se tienen indicios de criminalidad no se podrá activar la mediación ni reunir víctima y acosador en un mismo espacio, teniendo que informar al Ministerio fiscal en dicho caso.

Con carácter general, una vez presentada la denuncia se mantendrá una entrevista con la presunta víctima o víctimas, 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 o la mediadora solicitará la ampliación de la información sobre los hechos, entorno laboral y social, etc., que estime pertinentes y procederá a recabar cuanta información sea necesaria y posible.

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

El mediador o la mediadora, tras la primera entrevista con la primera víctima, deberá, al menos:

- Entrevistar a los trabajadores, tanto del IVAM como de otras empresas, que puedan aportar información de los hechos denunciados y del entorno de la víctima.
- Entrevista con los superiores jerárquicos del trabajador o trabajadora.
- Entrevista con la/s persona/s que presuntamente están llevando a cabo los actos violentos.
- Recabar cuantos antecedentes o información se consideren útiles 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 de la presunta acosadora o la víctima, entre otros.).



Procedimiento de actuación gestión y resolución interna del conflicto

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

Las personas que participen en estas entrevistas podrán solicitar la presencia de un miembro del Comité de Empresa durante el desarrollo de las mismas.

La fase de investigación no deberá prolongarse más allá de 20 días.

7.3 Fase de finalización o resolución

A partir del análisis de la información obtenida, se deberá de realizar un informe en el que se recoja la relación con los antecedentes del caso y el relato de los hechos que hayan podido ser acreditados así como también de las pruebas realizadas. También se recogerán las conclusiones, las cuales pueden desembocar en la siguientes 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 o medidora podrá convocar, de forma urgente, en caso de considerarse un acto de violencia laboral puntual o aislado, 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 trasladará a la Dirección y a la Gerencia del IVAM para que tome las medidas pertinentes en materia de régimen disciplinario, de acuerdo con la normativa de aplicación.
 - En aquellos casos en que se tengan indicios claros de manifestación penal del acoso se dará cuenta al Ministerio Fiscal.
2. Que no se constaten indicios racionales de una posible situación de violencia laboral, ni de otra circunstancia constitutiva de falta laboral.
 - Se convocará a la parte denunciante, con presencia de una o un representante del Comité de Empresa del IVAM, 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.



Procedimiento de actuación gestión y resolución interna del conflicto

- Si se constatase que la denuncia fue realizada de forma no honesta o fraudulenta, con la intención de perjudicar al denunciado, o a la empresa, el mediador dará traslado tanto al Comité de Empresa del IVAM como a la Dirección y la Gerencia del IVAM. Ésta última podrá tomar en consecuencia las medidas pertinentes en materia de régimen disciplinario de acuerdo con la normativa de aplicación, sin perjuicio de las restantes acciones que en Derecho pudieran corresponder.
3. Que se constate una denuncia infundada o falsa.
- Compromiso por parte del mediador de poner en conocimiento la conducta delictiva, si se considerase, ante el Ministerio Fiscal.

7.4. Fase de Seguimiento

El mediador o la mediadora deberá de comprobar el grado de cumplimiento de las medidas establecidas en los informes de conclusiones, dentro de los plazos marcados en los mismos. Deberá también, supervisar la evolución de la persona afectada, tanto en lo que se refiere a los daños sobre la salud como a la adecuación de las medidas organizativas correctoras. Por último, deberá de verificar la aplicación de las medidas disciplinarias impuestas, garantizando el fin de la actividad de violencia laboral.

Anexo



Listado de actuaciones consideradas violencia laboral

Violencia laboral incluye toda conducta, declaración o solicitud que pueda considerarse ofensiva, humillante, violenta o intimidatoria, que se produce en el lugar de trabajo o con ocasión de este y que implique el insulto, menosprecio, humillación, discriminación o coacción de la persona en el ámbito físico, psicológico, sexual o ideológico, pudiendo llegar a lesionar su integridad a través de la degradación de las condiciones de trabajo, cualquiera que sea el motivo que lleve a la realización de esa conducta.

Se enumeran manifestaciones de violencia laboral, no siendo una lista vinculante ni cerrada:

ATAQUES A LA VÍCTIMA CON MEDIDAS ORGANIZACIONALES.

- Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su voluntad.
- Juzgar el desempeño de una persona de manera ofensiva y cuestionar continuamente sus decisiones.
- No asignar tareas o asignar tareas sin sentido, degradantes o muy por debajo de sus capacidades con la intención de excluir al trabajador de la organización.

ATAQUES A LAS RELACIONES SOCIALES DE LA VÍCTIMA Y CREACIÓN DE AISLAMIENTO SOCIAL.

- El superior restringe a la persona y/o a los compañeros las posibilidades de hablar.
- Cambiar la ubicación de una persona, sin motivo alguno, separándola de sus compañeros.

ATAQUES A LOS ASPECTOS PERSONALES DE LA VÍCTIMA

- Burlarse y realizar críticas permanentes a la vida privada de la persona.
- Realizar llamadas telefónicas, whatsapps, cartas, mensajes de correo electrónico de carácter ofensivo o de contenido sexual.
- Dar a entender que una persona tiene problemas psicológicos y/o menospreciar sus capacidades.
- Ataques personales con motivo de sus creencias, raza, ideología, nacionalidad, edad, sexo, discapacidades o cualquier aspecto personal del trabajador/a.



Listado de actuaciones
consideradas violencia
laboral

VIOLENCIA FÍSICA/VERBAL

- Realizar maltrato físico, desde la menor de las expresiones, incluida la amenaza verbal.
- Realizar amenazas verbales, gritos, insultos, y/o críticas permanentes.
- Gritar de manera recurrente o dirigirse de manera indebida a un compañero o compañera.
- Hablar mal de la persona a sus espaldas y difundir rumores denigrantes o humillantes.
- Descrédito de la capacidad laboral y deterioro de las condiciones del ejercicio profesional.



IVAM **SOSTENIBLE**
AGENDA 2030