

# **PROTOCOLO DE DETECCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES:**

- ACOSO PSICOLÓGICO**
- ACOSO SEXUAL**
- ACOSO POR RAZÓN DE SEXO**

# **ÍNDICE**

**1.- Objeto**

**2.- Ámbito de aplicación**

**3.- Definiciones**

**4.- Funciones y responsabilidades**

**5.- Descripción del procedimiento de actuación**

## 1. OBJETO

El objeto del presente protocolo es el establecimiento de las actuaciones a realizar en Veterinarios Sin Fronteras-VETERMON para prevenir y actuar ante quejas en materia de acoso, o situaciones que puedan ser catalogadas como de “acoso psicológico”, “acoso sexual” o “acoso por razón de sexo”.

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este protocolo será de aplicación a todas las personas que mantengan una relación contractual o de voluntariado con la organización. Son consideradas personas voluntarias de VSF aquellas que mantienen actualizado y formalizado mediante acuerdo su compromiso de voluntariado con VSF.

Todas las personas contratadas y voluntarias de la organización conocerán la existencia de este protocolo mediante su divulgación e información acerca de qué comportamientos son considerados como de acoso psicológico, sexual o por razón de sexo, las conductas de respeto esperadas en el trabajo, qué comportamientos se consideran inaceptables e intolerables para VSF, y qué medidas disciplinarias se tomarán si se dan conductas inaceptables.

## 3. DEFINICIONES

**“Acoso psicológico”:** Situación en la que una persona o grupo de personas ejercen conductas de violencia psicológica extrema sobre otra persona o grupo de personas de forma sistemática y durante un período prolongado de tiempo en el lugar de trabajo, con el objetivo de eliminar a la/-s persona/-s acosada/-s de la organización y/o destruir sus capacidades.

Las conductas de acoso se manifiestan por comportamientos de persecución continuados y persistentes que se materializan en:

- Intentar someter o eliminar a una persona de su puesto de trabajo, usando maquinaciones contra ella.
- Desestabilizar emocionalmente a una persona mediante todo tipo de estrategias buscando que ésta ceda.
- Atacar sistemáticamente a una persona, criticando destructivamente cuando realiza su trabajo.
- Insultar o menospreciar repetidamente a una persona.
- Maltratar verbalmente a una persona mediante amenazas o gritos o insultos para deteriorarla psicológicamente, atacando su dignidad.
- Deteriorar deliberadamente el rendimiento laboral o voluntario de una persona.
- Hostigar sistemáticamente a una persona con acusaciones falsas sobre su trabajo.
- Reprender reiteradamente a un trabajador/a o voluntario/a delante de otras personas.
- Inducir intencionadamente a una persona a cometer errores.
- Destruir la reputación personal o profesional de una persona mediante calumnias.
- Difundir rumores falsos sobre el trabajo o la vida privada del trabajador/a o voluntario/a.
- Forzar a una persona a un abandono prematuro o ilícito de su puesto de trabajo mediante coacciones o amenazas.
- Destruir la salud física o psicológica, minando la autoestima y la confianza en sí misma de la persona.
- Aislar a una persona y reducir sus posibilidades de expresarse o de comunicarse con jefes o compañeros/as.
- Sobrecargar de trabajo a una persona de manera sistemática o reducir los plazos de ejecución de las tareas, para forzarla al fracaso en los objetivos.

- Asignar trabajos sin valor o utilidad, a pesar de haber trabajado para ella, para desestabilizarla.
- Alterar el entorno laboral de la persona, con el fin de conseguir que sus compañeros y compañeras estén en su contra.
- Acciones de represalia frente al personal contratado o voluntario que han planteado quejas, denuncias o demandas frente a la organización, o que han colaborado con los y las reclamantes.

Tipos de acoso psicológico:

- Descendente: Cuando una persona que ocupa un cargo jerárquico superior acosa y humilla a una trabajadora o voluntaria de un nivel jerárquico inferior.
- Horizontal: Cuando una persona ya sea trabajadora o voluntaria se ve acosada por otra persona de su mismo nivel jerárquico.
- Ascendente: Cuando una persona que ocupa un cargo jerárquico superior es acosada y humillada por una persona de un nivel jerárquico inferior.

**“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.

Las conductas de acoso sexual se caracterizan por algunos de los siguientes rasgos:

- Son indeseadas, irrazonables, molestas y ofensivas para la persona objeto de las mismas.
- Existe una ausencia de reciprocidad en esas conductas por parte de la persona objeto de las mismas.
- La negativa o el sometimiento de una persona a dicha conducta es usada como base para una decisión que tenga efectos sobre el acceso de dicha persona a la formación profesional, a la estabilidad en el puesto de trabajo, al salario, o a cualesquiera otras decisiones relativas al empleo.
- Dichas conductas crean un entorno laboral intimidatorio, hostil y humillante para la persona objeto de las mismas.
- Dichas conductas son contrarias al principio de igualdad de trato.

Tipos de conducta de naturaleza sexual:

- Conducta física de naturaleza sexual: Está incluido aquí cualquier contacto físico no deseado (tocamientos innecesarios, palmadas, pellizcos o roces con el cuerpo), incluyendo el intento de violación o la coacción para las relaciones sexuales.
- Conducta verbal de naturaleza sexual: Este tipo de conducta puede incluir: Insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual, insistencia para una actividad social fuera del lugar de trabajo después de que se haya puesto en claro que dicha insistencia es molesta, flirteos ofensivos, comentarios insinuantes, indirectas o comentarios obscenos.
- Conducta no verbal de naturaleza sexual: Estarían incluidas aquí la exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, de objetos o materiales escritos, miradas impúdicas, silbidos o hacer ciertos gestos.

Tipos de acoso sexual:

- Acoso sexual por chantaje o de intercambio: Se produce en esta situación un chantaje emocional (“esto a cambio de eso”). A través de él, se fuerza a una persona contratada o voluntaria a elegir entre someterse a los requerimientos

sexuales o perder o ver perjudicados ciertos beneficios o contenido del trabajo. Se trata de un abuso de autoridad, por lo que suele ser realizado por quien tenga poder para proporcionar o retirar un beneficio laboral.

- Acoso sexual ambiental: Se produce cuando tiene por efecto crear un ambiente de trabajo humillante, hostil o amenazador para la persona acosada.

**“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.

Para poder hablar de acoso por razón de sexo en el trabajo, deben darse los siguientes requisitos:

- Deben producirse en el ámbito de la organización o como consecuencia de una relación de trabajo.
- El trato degradante debe tener su fundamento en la pura y simple constatación del sexo de la persona perjudicada.
- Dicho comportamiento debe revestir de suficiente gravedad, en función de su intensidad, reiteración o efectos sobre la salud de la persona afectada.

**“Persona demandante”**: Persona trabajadora o voluntaria que denuncia unos hechos, situación y persona/s, al considerarse objeto de acoso psicológico, sexual o por razón de sexo.

**“Persona demandada”**: Persona respecto a la cual se ha formulado un alegato de acoso psicológico, sexual o por razón de sexo.

**“Equipo Mediador”**: Su función es la de alentar a las partes (demandante-demandada) a resolver las cuestiones objeto de litigio entre ellas, y ayudarlas a alcanzar un acuerdo mutuamente aceptable.

En su sentido más amplio, estará compuesto por dos personas del área de RRHH de VSF más otras tres personas designadas por consenso entre RRHH y Dirección.

La persona demandante podrá designar a dos de estas cinco personas para que conformen su Equipo Mediador, debiendo siempre incluir a una persona del área de RRHH.

**“Queja en materia de acoso”**: Comunicación por parte de una persona trabajadora o voluntaria al Equipo Mediador designado por VSF, mediante los canales y medios establecidos por el presente protocolo, de una situación de posible acoso psicológico, sexual o por razón de sexo.

## 4. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

### Dirección de VSF:

- Garantizar el respeto y trato justo entre todo el personal de VSF, ya sea trabajador o voluntario.
- Informar a todo el personal de VSF acerca del presente protocolo de actuación, acerca de qué comportamientos son considerados como de acoso psicológico, sexual o por razón de sexo, las conductas de respeto esperadas en el trabajo, qué comportamientos se consideran inaceptables e intolerables para VSF, y qué medidas disciplinarias se tomarán si se dan conductas inaceptables.
- Dar ejemplo de la lucha contra el acoso psicológico, sexual o por razón de sexo, mediante actuaciones que demuestren su implicación.
- Motivar al personal de VSF a comunicar quejas en materia de acoso, garantizando seriedad, confidencialidad y anonimato, así como la inexistencia de represalias contra la persona demandante o los testigos.
- Adoptar medidas para resolver la situación de presunto acoso.

- Sancionar con firmeza las conductas de acoso psicológico, sexual o por razón de sexo, mediante las vías correspondientes.
- Vigilar el cumplimiento de las medidas aplicadas para evitar la repetición de estas situaciones.
- Designar al Equipo Mediador que cumpla con los siguientes requisitos: Persona con habilidades sociales, con un papel de apoyo y ayuda a las y los trabajadores así como al voluntariado, que adopte un rol imparcial, que inspire confianza y respeto, discrecionalidad y confidencialidad sobre los problemas que se presentan, que active los procedimientos establecidos, y ponga en marcha las medidas y trámites pertinentes. Informar a todo el personal sobre la existencia de este Equipo Mediador.

### Equipo Mediador:

- Investigar las quejas en materia de acoso psicológico, sexual o por razón de sexo, reuniéndose con aquellas personas que considere oportuno en relación con la queja, y solicitando cualquier documento o información que considere pertinente para el mejor conocimiento de la queja de acoso.
- Mediación-conciliación entre las partes implicadas.
- Garantizar seriedad, confidencialidad y anonimato durante el proceso de investigación de quejas, mediación y conciliación.
- Formulación de propuestas de medidas cautelares o definitivas para la solución de las quejas.
- Deberán ser personas con habilidades sociales, con un papel de apoyo y ayuda al personal de VSF, que adopten un rol imparcial, que inspiren confianza y respeto, discrecionalidad y confidencialidad sobre los problemas que se presentan, que activen los procedimientos establecidos, y pongan en marcha las medidas y trámites pertinentes.
- Las personas que integren el Equipo Mediador no podrán tener relación familiar directa, relación de manifiesta amistad o enemistad, ni podrán ser colaboradoras o compañeras en el mismo departamento, unidad, delegación o coordinación regional; de cualquiera de las partes.
- En el supuesto caso de que el equipo mediador no pueda reunirse (vacaciones, baja o incompatibilidad) desde dirección se nombrará a un nuevo/nueva integrante.

### Mandos intermedios:

- Informar-asesorar a todo el personal de VSF cuanto a las posibles maneras de resolver la queja en materia de acoso.
- Facilitar la asistencia y apoyo necesarios al demandante, procurando –cuando sea posible- conciliar las posturas para solucionar la queja de manera informal o extraoficial.
- Prestar apoyo, cuando así lo solicite la persona demandante, en la cumplimentación de la Hoja de Comunicado de Riesgos referente a la queja de acoso psicológico, sexual o por razón de sexo, y facilitar su tramitación.

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

El procedimiento de actuación ante una queja en materia de acoso psicológico, sexual o por razón de sexo, se iniciará por escrito mediante una **“Hoja de Comunicado de Riesgos”** (ver modelo en Anexo I), que entregará o enviará la persona demandante o mando intermedio al **Equipo Mediador** asignado por Dirección:

Dicha información deberá ser transmitida por escrito al **Equipo Mediador** mediante un canal comunicativo que asegure la confidencialidad de los datos (sobre cerrado, correo electrónico no unipersonal, sino creado a tal efecto, etc.). El **Equipo Mediador** sólo atenderá quejas que le lleguen mediante este canal. Tampoco atenderá **Hojas de Comunicado de Riesgos** anónimas.

Todas las personas trabajadoras y voluntarias de VSF recibirán durante su incorporación, junto con la documentación institucional de VSF un modelo de la **Hoja de Comunicado de Riesgos** para poder acceder a la misma de forma rápida y sencilla. También se incluye en el presente protocolo, de acceso libre.

**En caso de que el Equipo Mediador tenga conocimiento de la existencia de un posible caso de acoso psicológico, sexual o por razón de sexo sin haber recibido una Hoja de Comunicado de Riesgos; contactará con la persona supuestamente acosada para informarla acerca del presente protocolo. En el caso de que la persona supuestamente acosada no desee realizar una queja en materia de acoso, el Equipo Mediador podrá solicitarle autorización (por escrito) para iniciar de forma unilateral la investigación.**

La **Hoja de Comunicado de Riesgos** contiene un apartado en el que la persona demandante puede describir la situación que genera la queja (hechos, personas implicadas y fecha de inicio). La persona demandante deben adjuntar su teléfono de contacto, con el fin de que el Equipo Mediador pueda ponerse en contacto con ella.

La recepción de la solicitud por parte del Equipo Mediador dará lugar a la apertura de un **Período de Información Previa** entre la mediación y la persona demandante. En este período, el Equipo Mediador contactará telefónicamente con la persona demandante, a fin de establecer una reunión en un lugar que garantice la privacidad. En esta reunión, el Equipo Mediador explicará el objeto del procedimiento, su funcionamiento y las vías por las cuales se puede optar, y la persona demandante expondrá la situación de los hechos que motivan la queja. El **plazo máximo** para la apertura del **Período de Información Previa** será de **3 días hábiles desde la recepción de la Hoja de Comunicado de Riesgos.**

De forma inmediata a la recepción de la **Hoja de Comunicado de Riesgos** o de la autorización escrita de la persona supuestamente acosada para que se inicie la investigación, el Equipo Mediador informará por escrito a la Dirección de VSF acerca de la recepción de una queja en materia de acoso psicológico, sexual o por razón de sexo, por si los hechos denunciados pudieran ser constitutivos de delito o falta disciplinaria.

El **Equipo Mediador**, procederá entonces a investigar y evaluar la situación.

En cualquier caso, tras la primera entrevista con la persona demandante, y en un **plazo no superior a tres días hábiles**, se trasladará a la persona demandada toda aquella información relevante y detallada sobre la naturaleza y contenido de la queja en materia de acoso psicológico, sexual o por razón de sexo. La persona demandada dispondrá de un **plazo máximo de cinco días hábiles** para realizar por escrito aquellas **alegaciones** que estime oportunas.

En este momento, el Equipo Mediador propondrá a Dirección la necesidad de tomar **medidas cautelares** mientras se vaya a investigar, **debiendo valorarse en todos los casos la necesidad de separación física entre la persona demandante y la demandada**, y se dará por concluido el **Período de Información Previa**.

Tras finalizar el **Período de Información Previa**, se iniciará el **Período de Intervención y Resolución**, que se podrá ejecutar mediante dos vías.

- **Vía informal o extraoficial de gestión de quejas en materia de acoso:** En ella, el Equipo Mediador asesorará y alentará a la persona demandante para que trate de resolver el asunto directamente y de manera extraoficial con la persona demandada. Si el trabajador/a demandante opta por esta opción, tal

actuación podrá llevarla a cabo solo, o acompañado del Equipo Mediador y/o mando intermedio.

En caso de conseguir llegar a un acuerdo, la persona demandante comunicará dicho acuerdo por escrito al Equipo Mediador, y éste cerrará el proceso mediante la **Hoja de Cierre de Proceso**, la cual se pondrá en conocimiento a Dirección.

En caso de desacuerdo o en caso de que alguna de las partes implicadas no deseen someterse a la vía informal, lo comunicará por escrito al Mediador o Equipo de Mediación, y podrá acogerse a la vía formal u oficial.

El plazo máximo para llegar a un acuerdo mediante la vía informal será de **cinco días hábiles**, una vez finalizado el **Período de Información Previa**.

- **Vía formal u oficial de gestión de quejas en materia de acoso:** Se iniciará ante un desacuerdo en vía informal, o en caso de que alguna de las partes implicadas no deseen someterse a la vía informal. En ella, el Equipo Mediador contactará con la persona demandante, a fin de establecer un segundo encuentro en las mismas condiciones de privacidad.

El **Equipo Mediador** retomará el caso objeto de solicitud, valorará la situación en base a la información que ya posee, se reunirá con las partes afectadas por separado (únicamente podrá mantener reuniones conjuntas previo consentimiento del demandante y el demandado), y –si procede– con el mando intermedio y personas clave (testigos, compañeros/as, etc...). Se intentará conciliar las posiciones entre la persona demandante y la demandada. En caso de éxito, se cerrará el proceso mediante la **Hoja de Cierre de Proceso**. En ausencia de acuerdo, el Equipo Mediador emitirá una opinión, que deberá ser notificada a la Dirección mediante un **Informe Final** (que incluirá los hechos, actuaciones, conclusiones y propuestas, así como la prioridad en que éstas se deben realizar). Será responsabilidad de Dirección que las propuestas emitidas por el Equipo Mediador se lleven a cabo. Esta vía no deberá exceder el plazo de **veinte días hábiles desde la recepción de la Hoja de Comunicado de Riesgos**.

El **Informe final**, lo recibirá la Dirección de VSF e informará a la JD de VSF en reunión extraordinaria.

VSF dispone de un máximo de **cinco días hábiles** desde la recepción del informe final para informar a las partes implicadas de las medidas que se van a tomar y de los plazos en que se van a ejecutar.

Posteriormente, el Equipo Mediador realizará el **Seguimiento** de la situación, en función de las prioridades establecidas en el informe que se ha generado.

La Dirección de VSF se asegurará de que las personas que consideren que han sido objeto de acoso psicológico, sexual o por razón de sexo, las que planteen una queja en materia de acoso, o las que presten asistencia en cualquier proceso con arreglo al presente protocolo (por ejemplo, facilitando información o interviniendo en calidad de testigo), no serán objeto de intimidación, persecución, disminución o represalias. Cualquier acción en este sentido se considerará como un asunto disciplinario.

La Dirección y la JD de Veterinarios Sin Fronteras-VETERMON acuerdan formular y aplicar estrategias que incluyan elementos de información, educación, capacitación, seguimiento y evaluación; con el objetivo no sólo de prevenir el acoso psicológico, sexual o por razón de sexo, sino también de influir sobre las actitudes y comportamientos de las personas que integran la organización, de conformidad con el espíritu y la intención del presente protocolo.

La Dirección de VSF con el objetivo de castigar toda conducta que atente contra la dignidad de las personas contratadas o voluntarias, impondrá las medidas y sanciones reguladas por el Convenio Colectivo a las personas que incurran en dichas conductas. (Ver anexo III)

Cuando la constatación de los hechos denunciados no sea posible, VSF no tomará represalias contra la persona demandante. Antes al contrario, se supervisará con especial atención la situación para asegurarse que el acoso no se produce.

# ANEXOS

**ANEXO I:** MODELO DE HOJA DE COMUNICADO DE RIESGOS

**ANEXO II:** MODELO DE HOJA DE CIERRE DE PROCESO

**ANEXO III:** SANCIONES

## ANEXO I: MODELO DE HOJA DE COMUNICADO DE RIESGOS

### MODELO DE HOJA DE COMUNICADO DE RIESGOS

COMUNICADO DE RIESGO PSICOSOCIAL		
<b>DATOS DEL TRABAJADOR O TRABAJADORA QUE CUMPLIMENTA EL COMUNICADO:</b>		
<b>Lugar de trabajo</b>	<b>Puesto de trabajo</b>	<b>Teléfono de contacto</b>
<b>Nombre trabajador/a</b>	<b>Fecha comunicación</b>	<b>Firma</b>
<b>DATOS DEL RIESGO PSICOSOCIAL:</b>		
<b>Descripción del riesgo laboral (hechos, personas implicadas, fecha de inicio...)</b>		

## ANEXO III: MODELO DE HOJA DE CIERRE DE PROCESO

### MODELO DE HOJA DE CIERRE DE PROCESO

CIERRE DEL PROCESO DE ACTUACIÓN	
<b>DATOS IDENTIFICATIVOS DEL EQUIPO MEDIADOR:</b>	
Nombre mediador/es que han intervenido en el proceso:	Nombre demandante:
Fecha inicio proceso:	Fecha cierre proceso:
<b>BREVE DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN:</b>	
<b>MOTIVO DEL CIERRE DEL PROCESO:</b>	
<b>MEDIDAS CORRECTORAS PROPUESTAS:</b>	
<b>CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES:</b>	
<b>FIRMAS:</b>	

## ANEXO III: SANCIONES

En el Convenio colectivo de oficinas y despachos, al que VSF está adscrito, se considera el acoso sexual como una falta muy grave y como tal le corresponden las siguientes sanciones:

- a) Suspensión de empleo y sueldo o de la condición de voluntario/a, por un período entre once días a dos meses.
- b) Pérdida temporal de la categoría, por un período mínimo de seis meses y hasta un máximo de un año.
- c) Inhabilitación durante dos años o definitivamente para presentarse a una plaza laboral de VSF, presentarse como delegado/a o ser integrante de la JD de VSF.
- d) Despido o expulsión de la organización.

Para la aplicación de las sanciones que anteceden, se tendrá en cuenta el mayor o menor grado de responsabilidad del que cometa la falta, categoría profesional del mismo y repercusión del hecho en el resto del personal de VSF y en la organización.