

**PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN
Y EL TRATAMIENTO DEL ACOSO EN
MAPFRE**



INDICE

- I. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS.
- II. DEFINICIONES.
- III. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN.



I. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

En la convicción de que la cultura y valores de MAPFRE están orientados hacia el respeto de la dignidad de las personas que integran su organización, se elabora el presente protocolo de actuación para la prevención y tratamiento del acoso en la empresa, a través del cual se definen las pautas que deben regir para, por un lado, prevenir y, por otro lado, corregir, en su caso, este tipo de conductas.

El presente protocolo, que debe conocer toda la plantilla, supone la aplicación de políticas que contribuyan, en primer lugar, a mantener unos entornos laborales libres de acoso en los que se eviten este tipo de situaciones y, en segundo lugar, a garantizar que, si se produjeran, se dispone de los procedimientos adecuados para tratar el problema y corregirlo.

A tal efecto,

MAPFRE CONSIDERA:

- ◆ Que la dignidad es un derecho inalienable de toda persona y cualquier manifestación de acoso en el trabajo es inaceptable.
- ◆ Que el acoso en el trabajo contamina el entorno laboral, y puede tener un efecto negativo sobre la salud, el bienestar, la confianza, la dignidad y el rendimiento de las personas que lo padecen.
- ◆ Que toda la plantilla de MAPFRE debe contribuir a garantizar un entorno laboral en el que se respete la dignidad de las personas.
- ◆ Que el acoso en el trabajo es un comportamiento indebido, por lo que la empresa en su conjunto debe actuar frente al mismo, al igual que hace con cualquiera otra forma de comportamiento inadecuado y que incumbe a toda la plantilla la responsabilidad de cumplir con las disposiciones del presente protocolo.
- ◆ Que el acoso y las falsas denuncias de acoso en el trabajo son una manifestación de intimidación intolerable.



MAPFRE DECLARA:

- ◆ Que toda la plantilla tiene derecho a ser tratada con dignidad y respeto.
- ◆ Que está expresamente en contra y no permitirá situaciones de acoso en el trabajo, con independencia de quién sea la víctima o la persona acosadora en la situación denunciada.
- ◆ Que cualquier miembro de la plantilla tiene derecho a presentar denuncias si el hecho se produce.

MAPFRE INSTA:

- ◆ A la Dirección y a las demás personas con mando sobre equipos de personas, a aplicar estos principios y a emprender las acciones necesarias para garantizar su cumplimiento, velando asimismo para que las personas a su cargo no sean víctimas de acoso en el trabajo.
- ◆ A toda la plantilla, a observar el presente código de conducta, a velar por que todas las personas sean tratadas con respeto y dignidad y a utilizar este protocolo de manera responsable.

MAPFRE SE COMPROMETE A:

- ◆ Informar y formar a toda la plantilla sobre el contenido del presente protocolo y sensibilizar en los valores de respeto a la dignidad sobre los que se inspira.
- ◆ Integrar en la gestión de recursos humanos las actuaciones para la prevención y resolución de situaciones de acoso, poniendo los medios a su alcance para evitar situaciones de acoso en el trabajo.
- ◆ Investigar con total confidencialidad las situaciones de acoso que se produzcan, tramitando con la debida consideración, seriedad y prontitud las denuncias que se presenten.
- ◆ Establecer cauces para que todas las personas que puedan sufrir acoso en el trabajo puedan denunciar dicho comportamiento, disponiendo de los procedimientos adecuados para, si se produce, tratar el problema y evitar que se repita, garantizando, asimismo, el derecho a invocar dichos procedimientos.



- ◆ Proteger a las personas de las posibles represalias por haber presentado la denuncia de acoso o haber testificado.
- ◆ Proporcionar la ayuda que se considere necesaria para la víctima.
- ◆ Adoptar medidas disciplinarias contra la persona acosadora, quien ejerza esta práctica y contra quien presente falsas denuncias.



II. DEFINICIONES

A) ¿Qué se entiende por acoso psicológico en el trabajo (mobbing)?

Se considera acoso psicológico en el trabajo una situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo o en conexión con el mismo.

Dicho comportamiento, que a menudo conlleva bajas laborales continuadas y prolongadas, tiene por finalidad destruir las redes de comunicación de la víctima, destruir su reputación, minar su autoestima, perturbar el ejercicio de sus labores, degradar deliberadamente las condiciones de trabajo de la persona agredida, produciendo un daño progresivo y continuo a su dignidad para lograr que finalmente esa persona o personas abandonen su puesto de trabajo.

Esta violencia psicológica, en ocasiones se realiza en función del sexo, la raza, la edad, opinión, religión, circunstancias personales o sociales de la víctima y en todos los casos atenta contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de una persona.

Los elementos configuradores de las conductas de acoso psicológico se pueden resumir en:

- √ INTENCIÓN DE DAÑAR: existencia real de una finalidad lesiva de la dignidad profesional y personal.
- √ PERSISTENCIA EN EL TIEMPO
- √ VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DE LA PERSONA

El acoso moral puede ser de diversos tipos:

- Acoso Moral Descendente: aquél en que la persona acosadora ocupa un cargo superior al de la víctima.
- Acoso Moral Horizontal: se produce entre personas del mismo nivel jerárquico.
- Acoso Moral Ascendente: la persona acosadora ocupa un nivel jerárquico inferior al de la víctima.



B) ¿Qué se entiende por acoso sexual y acoso por razón de sexo?

- El acoso sexual es 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.

Aunque, generalmente, el acoso no se concibe como algo esporádico sino como algo insistente, reiterado y de acorralamiento, un único episodio de la suficiente gravedad puede ser constitutivo de acoso sexual.

Los elementos configuradores de las conductas de acoso sexual se pueden resumir en:

- SOLICITUD: Entendida como “iniciativa de solicitud” relativa al sexo.
 - RECHAZO: Que a la propuesta le siga una reacción de rechazo. Basta la negativa a la propuesta de cualquier modo y por cualquier cauce.
 - INSISTENCIA EN LA CONDUCTA o HECHO AISLADO de la suficiente gravedad.
- El acoso por razón de sexo es 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.

Se considerarán en todo caso discriminatorios el acoso sexual y el acoso por razón de sexo. Asimismo, el condicionamiento de un derecho o de una posibilidad de conseguir un derecho o una mejor situación, a la aceptación de una situación constitutiva de acoso sexual o de acoso por razón de sexo se considerará también acto de discriminación por razón de sexo.

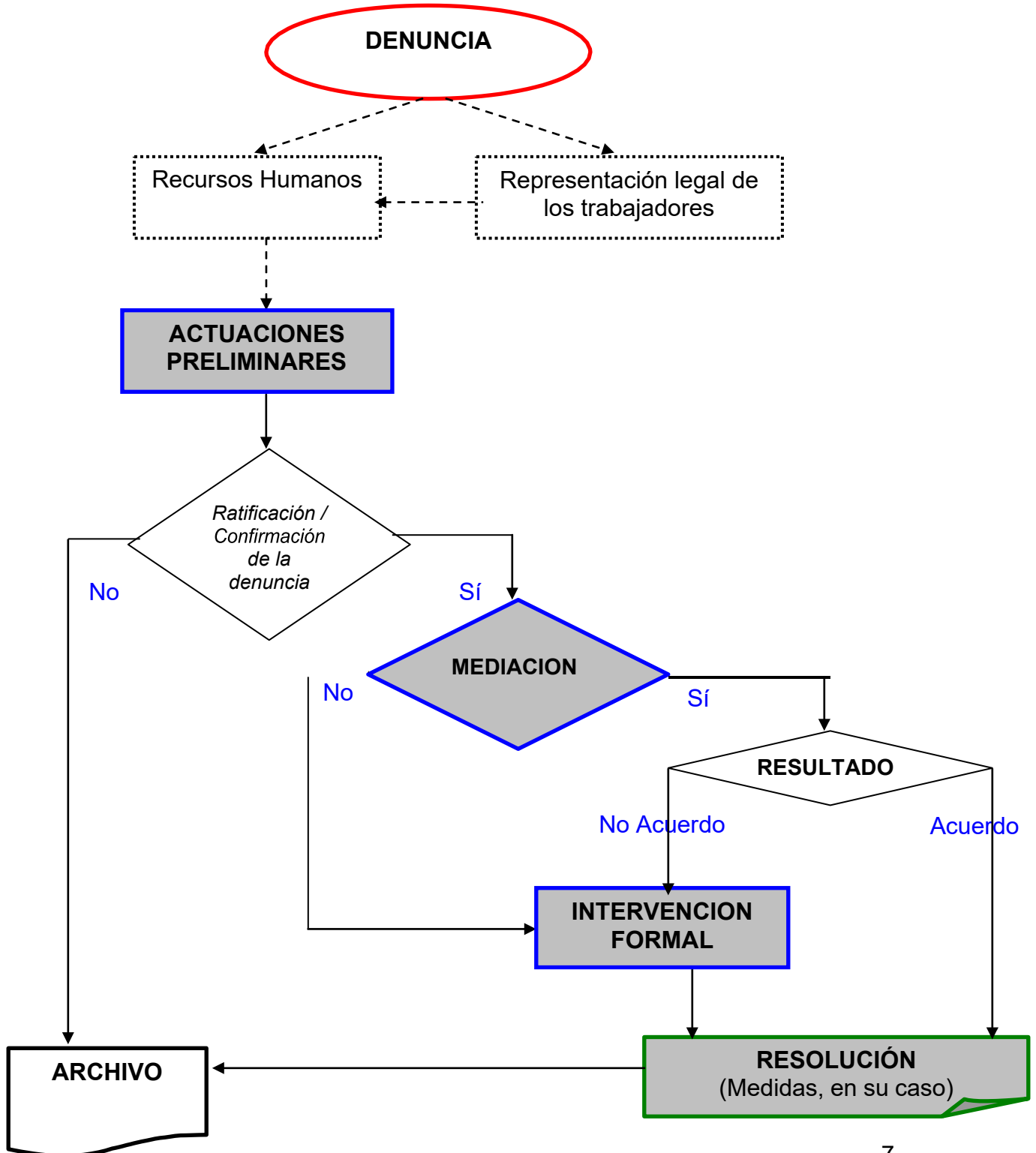
C)

Denuncia falsa

Se considerará denuncia falsa aquella denuncia en la que, tras la instrucción del procedimiento, resulte que concurren simultáneamente los siguientes dos requisitos: a) que carezca de justificación y fundamento y b) que su presentación se haya producido con mala fe por parte de la persona denunciante o con el único fin de dañar a la persona denunciada (acoso inverso) en los mismos términos descritos en las definiciones anteriores.



III. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE UNA SITUACIÓN DE ACOSO





A) DENUNCIA:

Cualquier persona que considere que está siendo objeto de acoso, lo podrá poner en conocimiento de la Dirección General de RRHH de MAPFRE, a través del Departamento de RRHH de su entidad o de la Dirección de Relaciones Laborales de MAPFRE. Asimismo, lo podrá denunciar ante cualquier miembro de la representación legal de los trabajadores, quien inmediatamente lo pondrá en conocimiento de Recursos Humanos.

La denuncia podrá formularse verbalmente o por escrito.

No se tramitarán a través del procedimiento contenido en el presente protocolo:

- √ Las denuncias anónimas.
- √ Las que se refieran a materias correspondientes a otro tipo de reclamaciones.

Adicionalmente, podrá presentar denuncia la representación legal de los trabajadores y cualquiera que tenga conocimiento de la existencia de situaciones de esta naturaleza. En este caso, la denuncia deberá presentarse siempre por escrito.

B) ACTUACIONES PRELIMINARES y MEDIACIÓN:

1. Para dar trámite a la reclamación se exige conocer:
 - √ Los datos de identificación de la persona que denuncia y los de la persona que supuestamente está sufriendo acoso, en caso de ser ésta distinta a la persona denunciante.
 - √ Descripción de los hechos, con indicación de fechas y demás circunstancias relevantes.
 - √ Identificación de la/s persona/s que presuntamente está/n cometiendo el acoso.
2. Recursos Humanos acusará inmediatamente recibo de dicha denuncia y dará traslado de la misma a las personas que vayan a instruir el oportuno expediente (en adelante, equipo instructor).

Tanto la persona que supuestamente está sufriendo acoso como la persona denunciada podrán ser asistidos por la representación legal de los trabajadores en todas las fases del procedimiento.



No podrá participar en la instrucción del expediente ninguna persona afectada por relación de parentesco, de amistad o enemistad manifiesta, o de superioridad o subordinación jerárquica inmediata respecto de la persona denunciante o de la persona denunciada.

3. El equipo instructor realizará un primer contacto con la persona denunciante en el plazo máximo de 5 días laborables siguientes a su recepción.

A través de dicho primer contacto el equipo instructor y la persona denunciante realizarán un análisis conjunto sobre los hechos denunciados, tras lo cual la persona denunciante se ratificará o no en la denuncia.

En caso de denuncia verbal, el equipo instructor la recogerá por escrito, debiendo la persona denunciante firmarla en prueba de conformidad y ratificación.

Si la persona denunciante es distinta a la persona que presuntamente está sufriendo una situación de acoso (en adelante, persona afectada), ésta se incorporará en este primer contacto con el equipo instructor para analizar los hechos denunciados y confirmar o no la denuncia presentada por la persona denunciante.

En supuestos de denuncia de acoso sexual la persona afectada podrá solicitar exponer la situación a una persona del equipo instructor del mismo sexo.

Una vez ratificada la denuncia, el equipo instructor:

- √ recabará de la persona afectada el consentimiento expreso y por escrito para poder acceder a cuanta información sea precisa para la instrucción del procedimiento.
- √ se informará a la persona afectada que la información a la que tengan acceso el equipo instructor en el curso de la instrucción del procedimiento y las actas que se redacten, serán tratadas con carácter reservado y serán confidenciales, excepto en el caso de que deban ser utilizadas por la empresa en un procedimiento judicial o administrativo.
- √ podrá acordar, desde esta fase inicial, la adopción de medidas cautelares, en aquellos casos en que las circunstancias lo aconsejen.
- √ ofrecerá a la persona afectada la posibilidad de tratar de resolver el problema a través de la mediación. Se trata de intervenir de manera ágil, donde de una manera confidencial, sencilla y discreta se puedan plantear soluciones.

En el caso de que las circunstancias permitan dicha mediación, las actuaciones del equipo instructor se centrarían en una sola entrevista con la persona denunciada y otra con la persona afectada, con la finalidad de MEDIAR en el proceso, a través de consejos y propuestas prácticas de



solución a ambas partes. El equipo instructor valorará la conveniencia de celebrar una reunión conjunta.

El equipo instructor redactará un breve acta con las conclusiones alcanzadas en la mediación:

- ✓ Acuerdo entre las partes: fin del proceso y, en su caso, adopción de las medidas que se determinen.
- ✓ No acuerdo: el procedimiento informal de mediación se convierte en el paso previo al inicio del procedimiento formal.

Las actuaciones preliminares y mediación tendrán una duración máxima de 10 días laborables. No obstante, el equipo instructor podrá determinar la ampliación del plazo en casos excepcionales.

C) INTERVENCIÓN FORMAL:

1. INICIO:

La intervención formal se iniciará:

- ✓ Cuando no se haya considerado adecuado realizar el proceso de mediación.
- ✓ Cuando la mediación se haya producido pero no se haya solventado el problema.

2. ACTUACIONES:

El equipo instructor establecerá el plan de trabajo, atendiendo a las siguientes pautas:

- ✓ Valorará nuevamente la necesidad de adoptar medidas cautelares, tales como apartar a las partes implicadas mientras se desarrolla la instrucción.
- ✓ Recabará cuanta información considere precisa acerca del entorno de las partes implicadas.
- ✓ Determinará las personas que van a ser entrevistadas, atendiendo fundamentalmente a las propuestas de la persona afectada y de la persona denunciada.
- ✓ Llevará a cabo las entrevistas, para lo cual:



- recabará de las personas entrevistadas el consentimiento expreso y por escrito para poder acceder a la información que sea precisa para la instrucción del procedimiento de investigación.
 - informará a las personas entrevistadas de que la información a la que tenga acceso en el curso de la instrucción del procedimiento y las actas que se redacten serán tratadas con carácter reservado y confidencial, excepto en el caso de que deban ser utilizadas por la empresa en un procedimiento judicial o administrativo.
 - advertirá a las personas entrevistadas que todo lo que se declare es confidencial, tanto por su parte como por parte de las personas que instruyen el procedimiento, por lo que se les indicará que no deberán revelar a nadie el contenido de la entrevista.
 - siempre que la persona afectada o la persona denunciada lo haya requerido, ofrecerá a las personas entrevistadas la posibilidad de que, si lo desean, la representación legal de los trabajadores esté presente durante la entrevista.
- √ Redactará actas de todas las reuniones y entrevistas que se celebren, garantizando total confidencialidad y reserva de su contenido. Dichas actas, firmadas por los intervinientes, quedarán en poder del equipo instructor.
 - √ Determinará las pruebas que se deban practicar, establecerá el procedimiento para su obtención y practicará las pruebas que se determinen custodiando debidamente las mismas.

El equipo instructor informará del procedimiento que se va a seguir a las partes directamente implicadas y podrá contar con la colaboración de otras personas para el desarrollo de las actuaciones.

La intervención formal tendrá una duración máxima de 15 días laborables. No obstante, el equipo instructor podrá determinar la ampliación del plazo en casos excepcionales.

3. RESOLUCIÓN:

Una vez finalizada la instrucción, el equipo instructor, en un plazo de 5 días laborables, redactará un informe final de conclusiones que será presentado a la Dirección de Relaciones Laborales y a la Dirección del Departamento de RRHH, en el que se propondrán las medidas a adoptar.



Recursos Humanos propondrá a la Dirección de la entidad las actuaciones que procedan e informará a las partes implicadas de las conclusiones del informe, así como de la propuesta de solución. De las conclusiones se dará traslado a la representación legal de los trabajadores cuando ésta haya conocido del proceso.

La empresa adoptará las medidas correctivas que estime oportunas, que consistirán en:

- Medidas disciplinarias a la persona acosadora o a la persona que haya presentado falsa denuncia.
- Ayuda psicológica o médica a las personas afectadas.
- Cualquier otra que se considere conveniente.
- Archivo del caso

El presente procedimiento se aplicará con independencia de las acciones legales que la persona denunciante pueda interponer ante cualquier instancia administrativa o judicial.
