



# **TRABAJO FIN DE GRADO**

## **GRADO EN RELACIONES LABORALES**

**CURSO ACADÉMICO 2016-2017**

**PROTOCOLO DE CONDUCTAS IRREGULARES EN LA  
EMPRESA**

**PROTOCOL OF IRREGULAR BEHAVIOR IN THE COMPANY**

**AUTOR/A: PABLO SAGREDO DIEGO**

**DIRECTOR/A: D. FÉLIX FERNÁNDEZ-CAVADA BADÍA**

## RESUMEN.

Como consecuencia de la globalización y los importantes cambios que se han producido en las relaciones laborales en los últimos años, se ha comenzado a analizar los riesgos psicosociales en las organizaciones, lo que nos muestra la necesidad de dar cobertura a una serie de contingencias, de entre las cuales nos centramos en aquellas situaciones de indefensión que sufren los trabajadores en el entorno laboral, como el acoso moral o sexual, la discriminación o cualquier otra conducta irregular.

Para evitar esta clase de situaciones, es necesario proceder a una rápida identificación, evaluación y control para lograr evitar los riesgos que dichas conductas provocan para la salud y la seguridad en el trabajo.

Todo ello puede conseguirlo por medio de la aplicación de protocolos como el que constituye este proyecto fin de grado realizado para la empresa Bridgestone Hispania, S.A.

## ABSTRACT.

As a result of globalization and the significant changes that have occurred in labor relations in recent years, it has begun to analyze the psychosocial risks in organizations, which shows us the need to cover a series of contingencies, among which, we focus on situations of defenselessness suffered by workers in the work environment such as moral or sexual harassment, discrimination or any other irregular behavior.

In order to avoid this kind of situation, it is necessary to identify, evaluate and control them quickly to avoid the risks that these behaviors cause for health and safety at work.

All this can be achieved by applying protocols such as the one that constitutes this final project of degree realized for the company Bridgestone Hispania, S.A.

## ÍNDICE.

<b>1. Introducción.....</b>	<b>6</b>
<b>2. Procedimiento para la regulación de conductas inapropiadas, conflictos interpersonales y discriminación por razón de sexo en el ámbito laboral.....</b>	<b>8</b>
<b>2.1. Objetivo.....</b>	<b>8</b>
<b>2.2. Valores y declaración de principios.....</b>	<b>8</b>
<b>3. Normativa de referencia.....</b>	<b>11</b>
<b>3.1. Normativa específica.....</b>	<b>12</b>
<b>4. Ámbitos de aplicación.....</b>	<b>12</b>
<b>4.1. Ámbito territorial.....</b>	<b>12</b>
<b>4.2. Ámbito temporal.....</b>	<b>13</b>
<b>4.3. Ámbito funcional. Situaciones en las que se aplica el protocolo.....</b>	<b>13</b>
4.3.1. <i>Acoso moral o mobbing.....</i>	<i>13</i>
4.3.2. <i>Acoso sexual.....</i>	<i>14</i>
4.3.3. <i>Acoso por razón de sexo.....</i>	<i>14</i>
4.3.4. <i>Actos discriminatorios.....</i>	<i>14</i>
4.3.5. <i>Conductas inadecuadas.....</i>	<i>15</i>
<b>5. Manifestación de las conductas.....</b>	<b>15</b>
<b>6. Protocolo.....</b>	<b>16</b>
<b>6.1. Principios rectores.....</b>	<b>16</b>
<b>6.2. Instrucción del protocolo.....</b>	<b>16</b>
<b>6.3. Procedimiento previo.....</b>	<b>16</b>
<b>6.4. Procedimiento formal.....</b>	<b>17</b>

<b>7. Presentación de queja y activación del Protocolo (fases)</b> .....	<b>17</b>
<b>7.1. Fase primera: Presentación de la solicitud o queja</b> .....	<b>18</b>
<b>7.2. Fase Segunda: Fase de investigación e informe de conclusiones y propuestas de planes de acción</b> .....	<b>19</b>
7.2.1. <i>Comité de investigación</i> .....	19
7.2.2. <i>Apertura del expediente de investigación</i> .....	19
7.2.3. <i>Informe de valoración inicial</i> .....	20
7.2.4. <i>Resultados del informe de valoración inicial</i> .....	20
7.2.5 <i>Comité Asesor</i> .....	21
7.2.6 <i>Informe de conclusiones o de cierre de la investigación</i> .....	22
<b>7.3. Fase Tercera: Fase de seguimiento y control del plan de acción</b> .....	<b>23</b>
<b>8. Esquema del Procedimiento de actuación ante conductas irregulares en Bridgestone Hispania S.A.</b> .....	<b>24</b>
<b>9. Actuaciones de la Compañía ante el conflicto</b> .....	<b>26</b>
<b>9.1. Objetivos al tener constancia de la situación de conflicto</b> .....	<b>26</b>
9.1.1. <i>Evitación y/o neutralización</i> .....	26
9.1.2. <i>Restitución de la persona perjudicada</i> .....	26
9.1.3. <i>Nueva evaluación de riesgos laborales</i> .....	26
9.1.4. <i>Compromiso de vigilancia para que no vuelva a suceder</i> .....	27
<b>9.2. Documentación</b> .....	<b>27</b>
<b>9.3. Intervinientes: figuras relevantes</b> .....	<b>27</b>
9.3.1. <i>Receptor de la queja</i> .....	27
9.3.2. <i>Servicio de prevención</i> .....	28
9.3.3. <i>Mediador</i> .....	28
9.3.4. <i>Comité de Investigación</i> .....	28

<b>9.4. Medidas preventivas: implicaciones y sensibilización.....</b>	<b>28</b>
<b>10. Identificación de conductas irregulares.....</b>	<b>29</b>
<b>10.1. Distinción entre conductas irregulares que por su forma de manifestarse pueden inducir a confusión.....</b>	<b>30</b>
<i>10.1.1. Acoso laboral y conflicto interpersonal .....</i>	<i>30</i>
<i>10.1.2. Estrés y acoso laboral.....</i>	<i>31</i>
<i>10.1.3. Maltrato por parte de la dirección y acoso laboral.....</i>	<i>32</i>
<i>10.1.4. Malas condiciones de trabajo y acoso laboral.....</i>	<i>32</i>
<i>10.1.5. Agresiones esporádicas y acoso laboral.....</i>	<i>32</i>
<b>11. Graduación de las faltas .....</b>	<b>33</b>
<b>12. Clasificación de las faltas (listado no taxativo).....</b>	<b>33</b>
<b>13. Anexo I: Documentación oficial.....</b>	<b>36</b>
<b>12.1. Solicitud de queja Información de queja por presunta conducta irregular.....</b>	<b>36</b>

## **1. INTRODUCCIÓN.**

Antes de comenzar con el contenido que ocupa el objeto central de este trabajo, que no es otro que el Procedimiento de conductas irregulares, quiero explicar que las razones que propiciaron la elección de este tema residen fundamentalmente en la importancia que han ganado en los últimos años los riesgos psicosociales, cuya obligatoria prevención es objeto de regulación en diversas normas laborales y resoluciones judiciales, siendo además vital para el buen funcionamiento de las organizaciones.

Todo ello lleva a su vez a que desde Bridgestone Hispania S.A., empresa para la que he realizado prácticas, entendieran necesario elaborar un sistema que permitiera abordar dichas conductas sistemáticamente.

Así, se me transmitió la idea de elaborar un protocolo, cuyo objeto sea dar cobertura a todas aquellas situaciones indeseables que se produzcan en la Compañía como consecuencia de comportamientos discriminatorios, acoso moral o mobbing, acoso sexual, acoso por razón de sexo o cualquier otra conducta.

Para ello y tras llevar a cabo un análisis exhaustivo de las diferentes conductas irregulares que pueden dar lugar a que se produzcan conflictos interpersonales en el ámbito laboral, entendí la importancia de dar cobertura a todos los comportamientos desde un punto de vista flexible, en tanto que debe abordarse cada caso de manera individualizada, pero a su vez con suficiente rapidez y precisión como para poner fin a la conducta lo antes posible. Así es como me decidí a elaborar el protocolo con una estructura específica, pero lo suficientemente flexible como para abordar de forma individual y sistemática, toda conducta irregular, sea del tipo que sea, que se produzca en el ámbito laboral.

Con esa finalidad, se crea el presente proyecto, en el que se recogen todas las fases que tienen que cumplirse desde que se presenta la queja, hasta que se emite resolución dictaminando la existencia o no de conducta irregular, y en su

caso, las correspondientes sanciones y/o medidas a aplicar por parte de la empresa.

El Procedimiento se divide esencialmente en 4 partes:

La primera de ellas es la que se refiere al objeto del Protocolo, así como a su ámbito de aplicación, principios rectores, etc., es decir, se establecen los requisitos formales que se han de cumplir.

La segunda parte se refiere al procedimiento a seguir para que se produzca la activación del Protocolo, especificándose cada una de las fases que lo componen y su diferente forma de proceder dependiendo de las conclusiones a las que llegue el Comité de Investigación.

En la tercera se hacen referencia a las actuaciones de la Compañía ante el conflicto y las medidas que se tomaran desde Bridgestone Hispania, S.A., a fin de prevenir las conductas indeseadas así como para paliar sus posibles consecuencias cuando se produzcan.

Y finalmente, se establecen una serie de criterios básicos a tener en cuenta a la hora de discernir las principales conductas reprochables que puedan acontecer, así como un listado ejemplificativo no taxativo para su identificación y la documentación de solicitud de apertura de la investigación.

Lo que se pretende es asegurar que toda persona que preste servicios para Bridgestone Hispania, S.A., disfrute de un entorno de trabajo que preserve la dignidad y su salud no se vea alterada. Por lo que además de vigilar y evitar conductas discriminatorias, acoso laboral o cualquier otro conflicto interpersonal, se trata de velar por un adecuado clima laboral, ya que se contemplan todas las conductas de interacción psicosocial en el trabajo que puedan alterar el desarrollo del mismo, para abordarlas garantizando la salvaguarda de todos los derechos fundamentales de todos los individuos, ya sean por su condición de trabajadores de la empresa o por el mero hecho de ser persona.

## **2. PROCEDIMIENTO PARA LA REGULACIÓN DE CONDUCTAS INAPROPIADAS, CONFLICTOS INTERPERSONALES Y DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE SEXO EN EL ÁMBITO LABORAL.**

### **2.1. OBJETIVO.**

Este protocolo viene a sustituir y complementar la política para la Prevención del Acoso Laboral RH-PG03 de 1 de diciembre de 2008.

El objetivo que pretende es asegurar que toda persona que preste servicios en la compañía disfrute de un entorno de trabajo que preserve la dignidad y su salud no se vea alterada. Por lo que además de vigilar y evitar el mobbing, vela por un adecuado clima laboral y contempla que todas las conductas de interacción psicosocial en el trabajo que puedan alterarlo puedan ser tratadas y abordadas, garantizando así la salvaguarda de los derechos fundamentales de carácter laboral, así como la dignidad, la intimidad personal, la igualdad y la integridad física y moral.

Se trata de un procedimiento unificado para todo tipo de quejas sobre conductas que pueden calificarse como inapropiadas, adversas, irregulares o conflictivas, al menos en lo que se refiere a la entrada mediante una solicitud aunque pueda seguirse después un proceso diferenciado para cada tipo de asunto según se trate de una posible conducta de acoso o de otros hechos relacionados con la exposición a factores de riesgo psicosocial.

De hecho las solicitudes que se presenten cumplirán la condición de omitir cualquier tipo de calificación formal del tipo de conducta que sea objeto de queja dejando exclusivamente el juicio sobre esta cuestión en manos del órgano resolutorio.

### **2.2. VALORES Y DECLARACION DE PRINCIPIOS.**

Lo recogido en este protocolo se basa en los valores ICON-TF sobre los que se sustenta el comportamiento de los miembros de la organización, además de

procurar un Gran Lugar para Trabajar como se desprende de la visión de Bridgestone True Premium Player.

La Compañía exigirá a todas aquellas entidades colaboradoras con la misma la adhesión al presente.

Por otra parte, lo contenido en este texto entronca con los valores recogidos en el Bridgestone Essence, que recoge el compromiso con toda la plantilla de respetar a cada persona y proporcionar un entorno laboral seguro y estimulante; y la obligación de pleno respeto durante el desarrollo de la actividad laboral a las prescripciones legales y normas éticas aplicables.

Entre los principios de conducta que se aplican en este procedimiento se encuentran los relativos al “respeto a las personas”, como condición indispensable para el desarrollo profesional, lo cual se protege por medio de principios básicos, como son el “respeto a la legalidad” y el “respeto a los derechos humanos”, que rigen la actividad de toda persona en el ejercicio de sus funciones para así salvaguardar sus derechos fundamentales de carácter laboral, la dignidad y la intimidad personal.

También resulta imprescindible la protección del principio de igualdad, reconocido a nivel internacional y desarrollado en nuestra normativa interna por la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre hombres y mujeres, que obliga a que el desarrollo de la actividad se lleve a cabo de igual manera para toda persona, cabiendo además la posibilidad de aplicar medidas que constituyan discriminación positiva para favorecer el acceso de las mujeres al empleo y la aplicación efectiva del principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.

Todas las conductas contrarias a estos principios, así como aquellas que además de serlo, constituyan conducta irregular, serán inaceptables, por lo que se exigirá un compromiso mutuo de colaboración en todos los niveles de la organización.

En lo relativo a los principios que regirán el presente procedimiento, es muy importante destacar los siguientes:

- El personal de Bridgestone Hispania S.A., tiene derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, existiendo por lo tanto un deber de las trabajadoras y de los trabajadores de participar en la prevención de toda mala práctica que se perciba en el lugar de trabajo, tratando de evitarla e informando en caso de que existan situaciones que impliquen el menoscabo de cualquier derecho.

La Compañía tendrá la obligación de adoptar cuantas medidas sean necesarias para garantizar el bienestar de todas las personas implicadas en el correspondiente procedimiento.

La empleada o empleado deberá informar a su superior cuando sospeche de la existencia de una mala práctica en la empresa.

- Se garantizarán los principios de audiencia, imparcialidad y contradicción para que todos los implicados tengan un tratamiento justo.
- Todas las personas a las que se aplique el Procedimiento podrán ser acompañadas por la persona que decidan, incluyendo los representantes sindicales si así lo solicitan.
- La Compañía no tolerará la causación de perjuicios a la persona que presente la queja y adoptará las acciones necesarias para protegerlo si ha planteado su queja de buena fe, de modo que su posición no debe verse afectada de ninguna manera como consecuencia de haber iniciado el protocolo. Se prohíbe además la toma de cualquier decisión disciplinaria contra la persona que presenta la queja por razón de la misma.
- Además la Compañía tendrá la obligación de restaurar el clima laboral resultante al producirse la conducta irregular o la investigación, así como sancionar cuando la queja se haya presentado con ánimo doloso, no pudiendo ser calificadas de mala fe aquellas quejas en las que los hechos no puedan ser probados.
- Si como consecuencia de iniciarse un procedimiento judicial en relación con los hechos investigados la persona denunciante fuera citada a prestar

declaración como testigo, la compañía le prestará el apoyo y asesoramiento que necesite.

- Toda la información que se conozca durante el Procedimiento tendrá carácter confidencial y solo será accesible para el personal que intervenga directamente en la tramitación del mismo, de modo que queda totalmente prohibida la difusión de los documentos relacionados con cualquier consulta o denuncia presentada.

Dicha confidencialidad documental será extensible a todas las partes incluidas en el Procedimiento.

### **3. NORMATIVA DE REFERENCIA.**

- Constitución Española de 27 de diciembre de 1978.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social.
- Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.
- Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y de orden social.
- Ley 4/2005, para la Igualdad de hombres y mujeres.
- Ley 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- XXIV Convenio colectivo de la empresa Bridgestone Hispania, S.A. (fábricas).
- Real Decreto Legislativo, 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto de los Trabajadores.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Declaración de la Organización Internacional del trabajo sobre principios y derechos fundamentales en el trabajo.

- Directiva 2004/113/CE, de 13 de diciembre de 2004, por la que se aplica el principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres al acceso de bienes y servicios y su suministro.
- XVIII Convenio Colectivo General de la Industria Química.

### **3.1. Normativa específica:**

- NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: Mobbing.
- NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo.
- NTP 507: Acoso sexual en el trabajo.
- NTP 854: Acoso psicológico en el trabajo.
- NTP 891: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (I).
- NTP 892: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (II).

## **4. ÁMBITOS DE APLICACIÓN.**

### **4.1. Ámbito territorial.**

Lo establecido en el presente Procedimiento y en el Protocolo, que más adelante se expone, será de aplicación a toda la Compañía (fabricación, ventas, servicios corporativos) y todo el personal que presta sus servicios para Bridgestone Hispania, S.A., esto es, personal obrero, personal empleado incluidos en el Convenio Colectivo, SER, así como cualquier persona con vinculación a la citada Compañía, de modo que todas las personas que mantengan, de forma directa o indirecta, cualquier relación laboral, económica, social y/o industrial con Bridgestone, recibirán un trato justo y digno.

La gestión del protocolo se llevará a cabo dentro del mismo centro de trabajo en el que se produce la conducta inapropiada o en distinto centro al que se ha planteado la queja cuando se vea comprometida la neutralidad y objetividad en el tratamiento del proceso. Siendo de aplicación tanto al Business Partner como a los integrantes del Comité de Investigación o Asesor.

En los centros carentes de Servicio de Prevención Propio, recurrirán a otros centros de trabajo de la Compañía que cuenten con servicio propio para la gestión del Protocolo.

#### **4.2. Ámbito temporal.**

Las quejas deberán plantearse en el momento en que se tenga constancia de su existencia.

La presentación de una queja que deba ser investigada y cuya conducta sea susceptible de la apertura de un expediente contradictorio con fines disciplinarios, debe iniciar simultáneamente el correspondiente expediente pudiendo quedar interrumpido hasta la conclusión del informe por parte del Comité de investigación, con el objeto de preservar todas las garantías de quienes intervengan en el citado proceso.

Además, el Protocolo tendrá una vigencia temporal de un año de duración prorrogable año a año en tanto no exista otro que lo sustituya.

#### **4.3. Ámbito funcional. Situaciones en las que se aplica el protocolo.**

Por todo lo recogido en los párrafos anteriores del presente documento, y en desarrollo de la obligación legal establecida en el artículo 48.1 de la Ley Orgánica 3/2007, procede la aplicación de este Protocolo en los casos de mobbing, acoso sexual, acoso por razón de sexo, cualquier acto discriminatorio y ante cualquier conducta irregular que se produzca en la empresa.

A efectos de identificación de tales situaciones, es necesario saber cuándo estamos ante una de ellas, por ello a continuación se describen sus características principales.

##### *4.3.1 Acoso moral o mobbing.*

Nos encontraremos ante situaciones de acoso moral cuando exista una conducta en el entorno laboral que cumpla las siguientes características:

- Que sea abusiva o de violencia psicológica
- Prolongada y reiterada en el tiempo
- Que se lleve a cabo por medio de comportamientos, hechos, órdenes o palabras que tengan como finalidad desacreditar, desconsiderar o aislar a una persona.
- Y cuyo objeto sea conseguir un autoabandono del trabajo por parte de la víctima, produciendo un daño progresivo y continuo en su dignidad o integridad psíquica.

El hecho de que la persona acosadora tenga una autoridad jerárquica superior a la de la persona acosada, será considerado como un agravante.

#### *4.3.2. Acoso sexual.*

Se considerará acoso sexual la existencia de un comportamiento verbal, no verbal o físico, de índole sexual cuya finalidad es atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

#### *4.3.3. Acoso por razón de sexo.*

Situación en la que se produce cualquier actuación en función del sexo de una persona con el fin de atentar contra su dignidad, crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

#### *4.3.4. Actos discriminatorios.*

Habrà de entenderse que existen actos discriminatorios cuando se realice cualquier comportamiento motivado por razones raciales o étnicas, religión o convicciones, discapacidad, edad, orientación sexual o enfermedad, y cualesquiera otras actuaciones que conlleven vulneración del principio de igualdad, cuando se produzcan dentro del ámbito del centro de trabajo o como consecuencia de la relación laboral con el fin de atentar contra la dignidad de las personas creando un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

#### 4.3.5. Conductas inadecuadas.

Todas aquellas que se separen del comportamiento normal con las demás personas con las que tengan relación en el ámbito de la empresa, cuando sean susceptibles de constituir un incumplimiento del contrato que une a Bridgestone con el autor de esas conductas. Refiriéndose fundamentalmente a comportamientos que sin llegar a constituir acoso o discriminación sean inaceptables al no corresponder con los valores de la empresa.

### 5. MANIFESTACIÓN DE LAS CONDUCTAS.

Las conductas inapropiadas pueden manifestarse de diferentes maneras:

- Descendente, cuando la persona que incurre en la conducta reprochable ocupa un cargo superior al de la presunta víctima.
- Horizontal, cuando la persona acosadora y la presunta víctima ocupan puestos de trabajo del mismo nivel jerárquico.
- Ascendente, cuando quien acosa es una persona que ocupa un puesto de inferior nivel jerárquico al de la presunta víctima.

Las conductas hostiles obligatoriamente deben ponerse en conocimiento por escrito como único cauce mediante el formulario oficial al Jefe de Recursos Humanos que es quien inicia el Protocolo (a excepción de la situación en que quien ostente este cargo sea parte interesada); si bien dicha conducta puede ser detectada o provenir de diferentes vías:

- Servicios médicos: con ocasión del examen físico o psicológico a la persona que sufre la conducta objeto de la queja.
- El interesado.
- Terceros, vinculados o no a la compañía (clientes, proveedores, etc.), basada en el conocimiento o sospecha fundada de conductas irregulares en el ámbito laboral.
- Anónimo: por cualquiera de los sujetos recogidos dentro del ámbito de aplicación de este Protocolo, que crea que puede estar produciéndose

conducta irregular en la empresa. En todo caso, dicha queja se estudiará a fin de clarificar su veracidad determinando su admisión.

## **6. PROTOCOLO.**

### **6.1. PRINCIPIOS RECTORES.**

La investigación sobre los hechos denunciados se basará en los principios de:

- Objetividad
- Confidencialidad y protección de la intimidad de las personas implicadas
- Celeridad
- Exhaustividad
- Seguridad jurídica
- Imparcialidad
- Derecho de defensa de los implicados
- Y presunción de inocencia

### **6.2. INSTRUCCIÓN DEL PROTOCOLO.**

La instrucción del Protocolo correrá a cargo de los Responsables de Recursos Humanos, que designarán un Comité de Investigación que realizará la instrucción y se encargará de vigilar que se respetan los principios que rigen los procedimientos, viéndose obligados a mantener a la representación legal de los trabajadores al corriente de las actuaciones que se lleven a cabo.

Además, las personas que participen en la instrucción quedan sujetas a la obligación de sigilo profesional sobre las informaciones a que tengan acceso durante la tramitación del expediente, de modo que el incumplimiento de esta obligación podrá ser objeto de sanción.

Excepcionalmente, atendiendo a las especiales circunstancias que pudieran concurrir en determinados supuestos y cumpliendo con lo establecido en el presente Protocolo, la instrucción del expediente podrá trasladarse a quien se considere oportuno (Comité Asesor u otra persona u órgano).

### **6.3. PROCEDIMIENTO PREVIO.**

Que tiene carácter obligatorio y procederá cuando se ponga en conocimiento de los Responsables de Recursos Humanos que puede existir o existe conducta irregular. Y consistirá en el esclarecimiento de los hechos acontecidos por medio de entrevistas de la persona que instruye el Procedimiento con las partes implicadas.

En caso de que sea necesario conllevará derivación al Servicio de Prevención, que establecerá la idoneidad o no de la aplicación de medidas cautelares con el objeto de la neutralización de la conducta lesiva.

Dichas medidas cautelares serán tendentes a evitar tanto la victimización de la persona agraviada, como la estigmatización de la persona señalada como causante de la conducta inapropiada.

En caso de que dicho procedimiento previo no finalice en un plazo máximo de 10 días desde su inicio tendrá lugar la apertura del procedimiento formal.

#### **6.4. PROCEDIMIENTO FORMAL.**

Se iniciará con la apertura del expediente por parte del Comité de Investigación, para cuya elaboración, a lo largo de la instrucción, se podrán realizar cuantas diligencias sean necesarias para esclarecer los hechos acontecidos, manteniéndose la formalidad de dar trámite de audiencia a las partes implicadas.

Se emitirá informe que contenga los hechos denunciados, las circunstancias concurrentes, la intensidad de los mismos, la reiteración en la conducta y el grado de afectación sobre las obligaciones laborales y el entorno laboral de la presunta víctima.

Además, se deberá dejar constancia de la convicción o no del Comité de Investigación sobre la veracidad de los hechos, explicitando aquellos que han quedado objetivamente acreditados en base a las diligencias practicadas.

### **7. PRESENTACIÓN DE QUEJA Y ACTIVACIÓN DEL PROTOCOLO (FASES).**

### **7.1. Fase primera: Presentación de la solicitud o queja.**

El receptor de la queja o solicitud será la persona a la que el afectado o testigo tendrá que remitir la queja, esto es, al Business Partner del centro de trabajo. Tendrá la consideración de queja aquellas comunicaciones que se realicen por los mecanismos aportados en este Protocolo a fin de poner en conocimiento de la Compañía la existencia de conductas irregulares que se hayan producido, produzcan o puedan estar produciéndose en el tiempo y lugar de trabajo en la empresa.

Cuando cualquier persona de las incluidas en el ámbito de aplicación de este Protocolo sea consciente de la existencia de cualquier conducta irregular en la empresa, deberá solicitar la apertura del procedimiento por escrito mediante el formulario designado al efecto, a fin de que se garantice que la queja sea tratada con la mayor celeridad, objetividad y eficacia posible.

En la solicitud se deberá aportar toda la información que se conozca sobre el asunto, identificando a las personas involucradas y a quienes puedan aportar más documentación o información sobre el caso.

Es importante destacar que si la persona solicitante fuese un testigo, no es necesario que aporte pruebas que demuestren la certeza de la conducta denunciada, ya que por el mero hecho de serlo se iniciará la investigación y posteriormente será ratificado o no por la persona objeto de la conducta y/o el Comité de Investigación.

La solicitud debe presentarse por escrito mediante el formulario designado a tal efecto ante el Business Partner del centro de trabajo en el que hayan sucedido los hechos, salvo que existan circunstancias que comprometan la imparcialidad del proceso, en cuyo caso dicha solicitud se podrá enviar al Business Partner de otro centro de trabajo.

La solicitud podrá ser realizada por cualquier persona, ya sea testigo o interesado, así como por los representantes de los trabajadores.

Además se permitirá la posibilidad de que se presente de forma anónima en el caso de que existan más testigos, para facilitar la indemnidad del denunciante.

Una vez que el Business Partner recibe el escrito deberá corroborarlo y proceder a:

Archivarlo: cuando se comprueba la inexistencia de los hechos.

Admitirlo: en cuyo caso se procederá a la apertura del expediente. Trasladando la queja y solicitando su investigación al representante del Comité de Investigación.

## **7.2. Fase Segunda: Fase de investigación e informe de conclusiones y propuestas de planes de acción.**

### *7.2.1. Comité de Investigación.*

Estará formado por personal de Recursos Humanos y del Servicio de Prevención/Seguridad quienes habrán recibido una formación que asegure la capacitación para la investigación. Se nombrará a un representante del Comité de Investigación, quien será el encargado de recepcionar la queja admitida y gestionará la investigación y sus resultados, solicitando la convocatoria del Comité Asesor si a su juicio fuera necesario. Es importante tener en cuenta que dicho Comité podrá requerir la ayuda técnica de expertos especializados en la gestión de conflictos interpersonales y de los servicios especializados de prevención.

### *7.2.2. Apertura de expediente de investigación.*

Se realizará una indagación inicial por parte del Comité de Investigación, que serán los responsables de investigar y emitir informe, que se fundamentará en:

- La información recopilada, asegurando rapidez, confidencialidad y sigilo.
- Entrevistas a los implicados y testigos, por parte de personal autorizado para investigar y en la intimidad.

La investigación tiene carácter obligatorio y procederá cuando conste que puede existir o existe conducta irregular. Y consistirá en el esclarecimiento de los hechos

acontecidos por medio de entrevistas de la persona que instruye el procedimiento con las partes implicadas, y la valoración de expertos ante conductas que puedan afectar a la salud de la persona objeto de los comportamientos que motivan la queja.

En caso de que sea necesario conllevará derivación al Servicio de Prevención, que establecerá la idoneidad o no de la aplicación de medidas cautelares con el objeto de la neutralización de la conducta lesiva.

Dichas medidas cautelares serán tendentes a evitar tanto la victimización de la persona agraviada, como la estigmatización de la persona señalada como causante de la conducta inapropiada.

#### *7.2.3. Informe de Valoración Inicial.*

Este informe se emitirá en el plazo de 5 días y en él se recogerán las conclusiones y propondrán las actuaciones que sea necesario realizar.

#### *7.2.4. Resultados del informe de valoración inicial.*

El informe será conclusivo en los casos 1,2 y 3 que se citan a continuación y propondrá al Business Partner las acciones posibles en su caso a desarrollar:

- 1- Que se archive la causa al resultar evidente que no procede continuar con el procedimiento al no existir acoso, discriminación ni conducta irregular alguna, en cuyo caso propondrá si es necesario medidas tendentes a la restitución del clima laboral.
- 2- Que se haya producido falta distinta al acoso o conducta indiciaria, hostil o irregular, en cuyo caso se propondrá la apertura de expediente disciplinario.
- 3- Que haya discriminación, en cuyo caso se procederá a la apertura del expediente disciplinario y se tomarán las medidas correctoras correspondientes.
- 4- Conflicto laboral u otra situación de riesgo psicosocial, en cuya situación se propondrá intervención de la figura del mediador o de las figuras

competentes a fin de aplicar las medidas correctoras necesarias para resolver la situación.

- 5- Acoso sexual o por razón de sexo, procediéndose al resarcimiento del daño de la víctima y restitución del clima laboral. Se abrirá expediente disciplinario.
- 6- Cuando haya indicios de acoso laboral, sin necesidad de que se haya constatado su existencia, se solicitará la convocatoria del Comité Asesor y se le trasladará la información recopilada que sea pertinente para la nueva investigación. Y si fuera necesario en función de la gravedad de los hechos, se podrán tomar las medidas preventivas pertinentes.

#### *7.2.5. Comité Asesor.*

El Business Partner designará un Comité Asesor que estará compuesto por un grupo de personas formadas en materias relativas a las conductas irregulares en el trabajo que será nombrada en el plazo máximo de cinco días en función de la disponibilidad de sus miembros.

Salvo que se establezca lo contrario por incompatibilidad, el Comité Asesor estará compuesto por el Director de la Planta, el Responsable de la Asesoría Jurídico Laboral, el Jefe de Servicio de Prevención, Personal del Servicio Psicosocial y Jefe/s de Producción/Mantenimiento, que serán los responsables de investigar y emitir informe, que se fundamentará en:

- La información recopilada por el Comité de Investigación.
- Los resultados del cuestionario LIPT-60 de Leymann.
- Y cuantas acciones sean necesarias para esclarecer los hechos que le permitan concluir fehacientemente.

La investigación a realizar por el Comité Asesor deberá desarrollarse dentro del límite máximo de 15 días, dicho plazo podrá ser ampliado excepcionalmente cuando la investigación se complique o el Comité requiera la ayuda técnica de expertos especializados en la gestión de conflictos interpersonales.

El Informe de Conclusiones deberá recoger alguno de los siguientes extremos y propondrá al Business Partner las acciones posibles en su caso a desarrollar:

- 1- Inexistencia de acoso o conducta irregular: en cuyo caso se producirá el archivo y si fuera necesario se propondrán medidas preventivas o de mejora de la situación señalada, en caso de tratarse de situaciones conflictivas sin ser tipificadas en el resto de apartados.
- 2- Existencia de acoso laboral: se propondrá la apertura de expediente disciplinario, la adopción de medidas protectoras y los trámites legales.
- 3- Discriminación: se adoptaran medidas correctoras y se abrirá expediente.
- 4- Existencia de acoso sexual o por razón de sexo: se propondrá la apertura de expediente sancionador, medidas protectoras y trámites legales.
- 5- Delitos: Se propondrán las medidas procedimentales.
- 6- Otros conflictos laborales: se propondrán las medidas correctoras.

#### *7.2.6. Informe de conclusiones o de cierre de la investigación.*

El informe de conclusiones podrá proceder del Comité Investigador o del Comité Asesor. Irá destinado al Business Partner iniciador del procedimiento, quien custodiará todos los expedientes abiertos en su centro de trabajo, y aquellos que le fueron directamente encomendados, que contemplarán necesariamente:

- Las medidas disciplinarias en atención a la gravedad de los hechos.
- Y los rasgos principales del plan de acción.

El Business Partner pondrá las conclusiones de dicho informe en conocimiento de los implicados en el proceso así como de los miembros del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Deberá tenerse en cuenta que junto con el citado informe no se facilitará documentación que pueda comprometer la confidencialidad del proceso en sí mismo, salvo que dicha documentación sea solicitada con motivo de un procedimiento judicial abierto con posterioridad.

En todo caso, los representantes de los trabajadores tendrán derecho a conocer el resultado final del expediente, así como de las medidas correctoras adoptadas. En caso de que la víctima lo solicite, los representantes legales de los trabajadores no tendrán derecho a ser informados sobre la identidad y circunstancias personales de la víctima.

Cabe la posibilidad de que en la resolución se considere que la queja se ha efectuado de mala fe, en cuyo caso, se tomarán las medidas que se consideren necesarias, con respecto al denunciante, desde la Dirección del centro de trabajo.

### **7.3. Fase Tercera: Fase de seguimiento y control del plan de acción.**

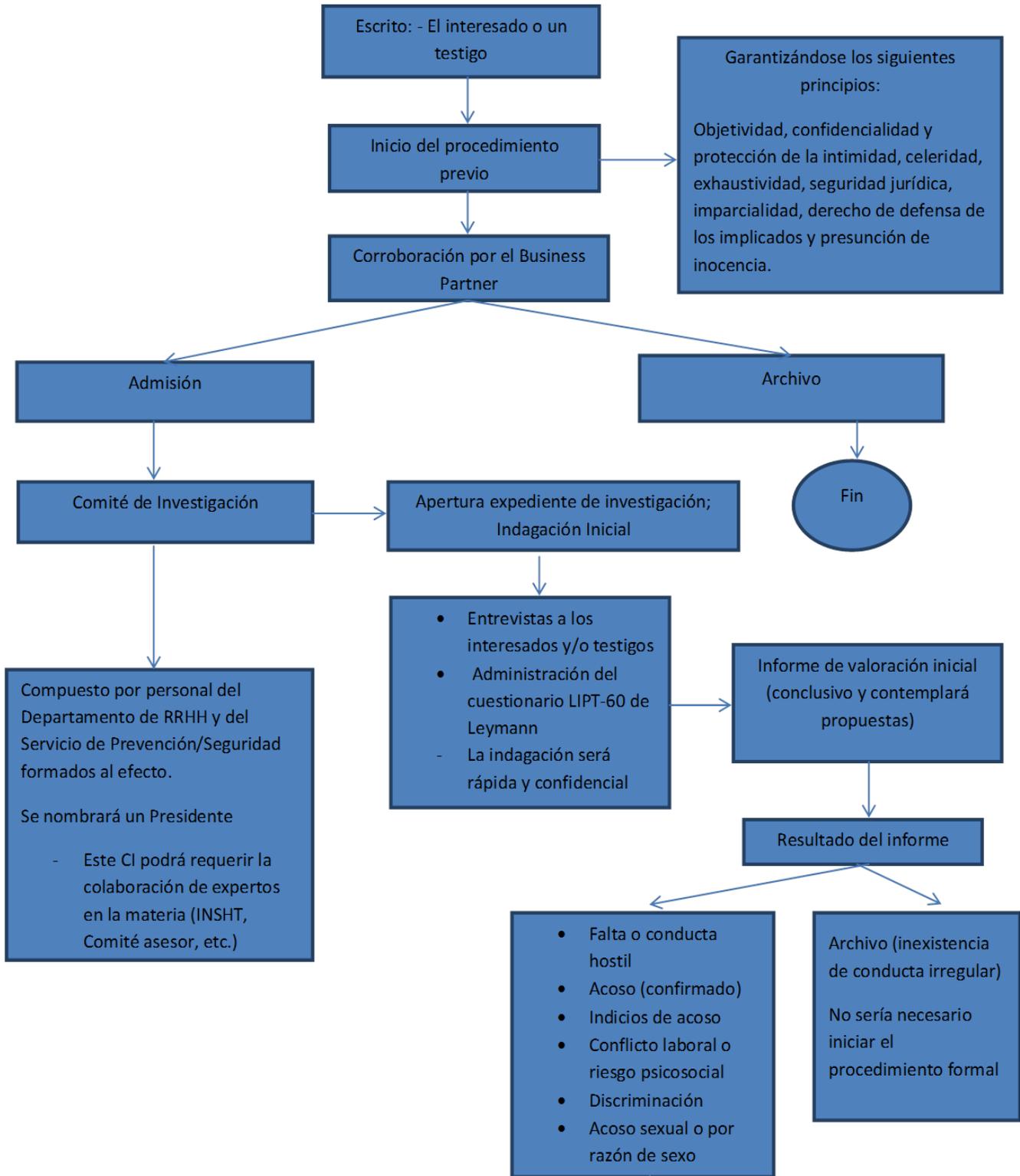
Una vez establecidas las conclusiones y tomadas las medidas necesarias se llevará a cabo el seguimiento y control del plan de acción propuesto por parte del responsable del procedimiento, es decir, el Business Partner.

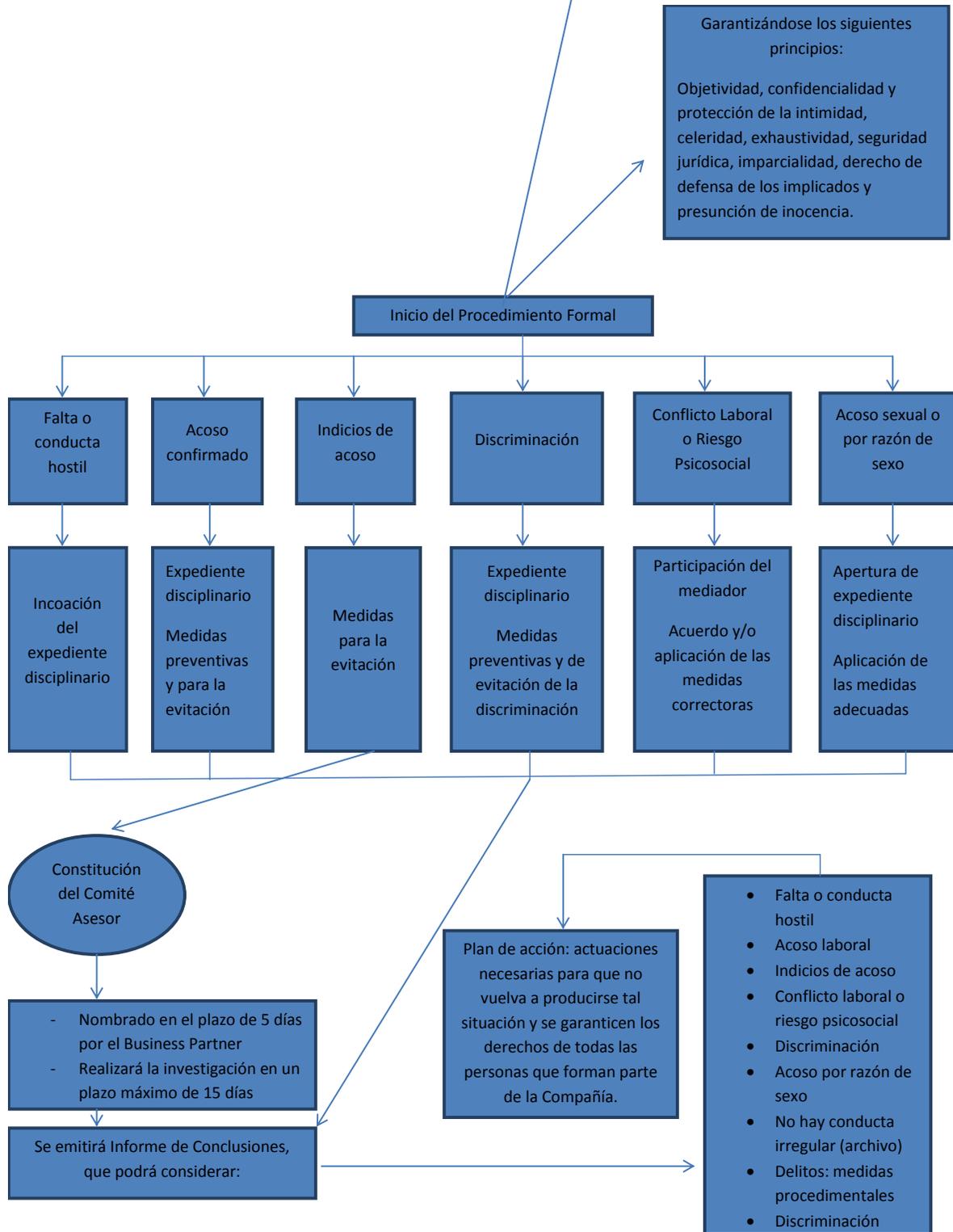
Tras el cierre del expediente, se supervisarán las circunstancias en que se encuentran las personas que fueron parte en el procedimiento para constatar que no se hayan tomado represalias contra ninguna de ellas y que se está desarrollando el trabajo garantizándose todos los derechos de los trabajadores.

De manera que si se constatará que cualquiera de las personas que formaron parte del procedimiento durante la investigación de los hechos acontecidos, ha sido objeto de cualquier tipo de conducta de carácter abusivo, violento, injurioso, etc., vulnerándose la legalidad vigente y/o la regulación establecida en el presente Protocolo, será investigado en los términos que se recoge en el mismo, pudiendo dar lugar a la imposición de las sanciones que establece el Convenio Colectivo de la Compañía.

En caso de conflictos laborales, se promoverá el sometimiento de las partes a Mediación. La función de mediar será desempeñada en la Compañía por la persona responsable del Departamento de Asesoría Jurídica, formada específicamente en esta materia para desempeñar tales funciones con todas las garantías.

8. Procedimiento de actuación ante conductas irregulares en Bridgestone Hispania S.A.





## **9. ACTUACIONES DE LA COMPAÑÍA ANTE EL CONFLICTO**

### **9.1. OBJETIVOS AL TENER CONSTANCIA DE LA SITUACIÓN DE CONFLICTO.**

Cuando se produzca cualquier tipo de conducta irregular, la empresa tratará de esclarecer el origen del conflicto, centrándose esencialmente en el cumplimiento de los siguientes objetivos:

#### **9.1.1. Evitación y/o neutralización.**

En el sentido de que la prioridad de la Compañía al conocer que se puede estar produciendo una conducta reprochable en el seno de la empresa, será terminar con la misma de inmediato, garantizando que la actividad laboral sea desarrollada por los intervinientes de la forma más segura posible, existiendo la posibilidad, en caso de que sea necesario, de suspender la relación laboral de las personas intervinientes que se considere.

#### **9.1.2. Restitución de la persona perjudicada.**

En todo caso, Bridgestone se encargará de velar por la restitución de la persona afectada, en la medida en que la Compañía deberá adoptar las medidas que estime necesarias para garantizar el derecho a la protección de la salud del personal afectado, pero además de ello, en caso de que dicha protección no resulte suficiente y se haya materializado el menoscabo de cualquier derecho fundamental de un trabajador, se tratará de devolver a la persona afectada a sus condiciones laborales de origen.

#### **9.1.3. Nueva evaluación de riesgos laborales.**

Al finalizar el Procedimiento deberá haberse incluido un análisis de los factores de riesgo psicosocial que se hayan podido detectar durante el mismo, estén relacionados directamente con la reclamación o se trate de otros hechos y circunstancias que hayan podido observarse. La finalidad de realizar dicho análisis es realizar o revisar la evaluación de riesgos psicosociales y llevar a cabo la

adopción de medidas preventivas acerca de la organización del trabajo en colaboración con los Delegados de prevención.

#### **9.1.4. Compromiso de vigilancia para que no vuelva a suceder.**

Durante esta etapa se trabajará sobre aquellos posibles factores de vulnerabilidad o secuelas que hayan podido afectar a la víctima como consecuencia de haber sufrido la conducta anteriormente exterminada.

En este sentido, la empresa velará por la salud del afectado proporcionándole la atención que necesite y llevará a cabo la vigilancia periódica de su situación.

### **9.2. DOCUMENTACIÓN.**

Los documentos que deberán ser cumplimentados a lo largo del procedimiento son:

- Escrito en el que se formula la queja
- Informe en la fase de desarrollo del expediente
- Informe de conclusiones
- Informe de Incidencias para el Comité de Seguridad en el que, sin dejar constancia de datos personales, se informe de los siguientes datos:
  - Número de recepciones.
  - Número de archivos y conductas hostiles.
  - Estado de los expedientes.
  - Tiempo medio de resolución.

### **9.3. INTERVINIENTES: FIGURAS RELEVANTES.**

Para que todas las actuaciones anteriores puedan ser realizadas de forma eficiente, es necesaria la intervención de las siguientes figuras:

#### **9.3.1. Receptor de la queja.**

Será la persona a la que el afectado o testigo tendrá que remitir la queja, esto es, el Director de Recursos Humanos.

### **9.3.2. Servicio de Prevención.**

Es el conjunto de medios humanos y materiales necesarios para realizar las actividades preventivas necesarias para proteger la seguridad y la salud de los trabajadores, asesorando y asistiendo para ello a Bridgestone, a los trabajadores, sus representantes y a los órganos de representación.

### **9.3.3. Mediador.**

Se encargará de mediar entre las partes cuando haya conflictos laborales. Esta función será desempeñada en la empresa por la persona responsable del Departamento de Asesoría Jurídica.

### **9.3.4. Comité de Investigación.**

Formado por el Director de la Planta, un Representante Legal, el Jefe del Servicio de Prevención, una persona del Servicio Psicosocial y un Jefe de Producción/Mantenimiento. En el caso de que en algún centro de trabajo no estén presentes estas figuras, estarán representadas en los Comités de otros centros de trabajo.

Es importante tener en cuenta que dicho Comité podrá requerir la ayuda técnica de expertos especializados en la gestión de conflictos interpersonales.

## **9.4 MEDIDAS PREVENTIVAS: IMPLICACIONES Y SENSIBILIZACIÓN.**

Se llevará a cabo la difusión de la filosofía corporativa de Bridgestone, “The Bridgestone Essence”, que impone el respeto de la legalidad vigente y la debida consideración al trabajador como persona.

Otras actuaciones que se llevarán a cabo para prevenir y solucionar los conflictos interpersonales y la discriminación en Bridgestone consistirán en:

- Respetar el principio de no tolerar cualquier conducta irregular en el ámbito del trabajo, empleándose si fueran necesarias, las medidas disciplinarias previstas en la legislación aplicable.
- Establecer la corresponsabilidad de todos los trabajadores en la vigilancia de los comportamientos laborales, principalmente de aquellos que tengan responsabilidades directivas o de mando.
- Sensibilizar a la plantilla acerca de las diferentes variables del acoso y las diferentes formas de manifestación, así como en los procedimientos de actuación determinados en este protocolo.
- Llevar a cabo programas de formación que favorezcan la comunicación entre las diferentes líneas jerárquicas de la empresa, facilitando así la resolución de conflictos interpersonales en el seno de la misma.
- Se establecerá un buzón y dirección I.P. que permita la comunicación, y en su caso la solicitud de asesoramiento, garantizándose la confidencialidad, protección de la intimidad y la dignidad de sus usuarios.
- Se informará y formará a todos los trabajadores sobre lo recogido en este protocolo.
- Se facilitarán herramientas de autodiagnóstico como el diario de acontecimientos diseñado por el INSHIGHT.
- Se velará por el buen clima laboral y se denunciará y asesorará para que no se produzcan conductas reprochables en la empresa, basándose en todo momento en los valores ICON-TF sobre los que se sustenta el comportamiento de todos los miembros de la empresa.
- Tal y como se establece en el presente Protocolo, la empresa realizará las acciones pertinentes a fin de rehabilitar y recuperar a las personas que hayan sufrido daños en su salud, de manera que si se encuentran en situación de baja por enfermedad se emplearan los medios para realizar una acción rehabilitadora antes de su vuelta al trabajo, siempre que las condiciones lo aconsejen y las personas afectadas estén conformes con ellas.

## **10.IDENTIFICACIÓN DE CONDUCTAS IRREGULARES.**

## **10.1. DISTINCIÓN ENTRE CONDUCTAS IRREGULARES QUE POR SU FORMA DE MANIFESTARSE PUEDEN INDUCIR A CONFUSIÓN.**

Es importante saber discernir las principales conductas reprochables que pueden suceder en el seno de la empresa, en la medida en que algunas de ellas, debido a su similar forma de manifestarse puede inducir a confusión en su identificación, pudiendo conllevar dicho error el tratamiento de la conducta por un cauce procedimental diferente al que corresponde.

### **10.1.1. Acoso laboral y conflicto interpersonal.**

Las similitudes entre la forma de experimentar el acoso y el conflicto laboral por parte de las víctimas, puede inducir a confusión a la hora de la identificación de la conducta, es por ello por lo que a continuación se exponen una serie de diferencias entre ambas para clarificar las situaciones en que estamos ante una conducta constitutiva de acoso y las que no.

#### *Acoso laboral:*

- 1- Las conductas son frecuentes, sistemáticas y prolongadas.
- 2- La persona acosadora tiene un objetivo de carácter finalista, es decir, persigue que la víctima abandone su puesto de trabajo.
- 3- Los casos de acoso van contra uno o varios trabajadores, pero no se dirigen a todo el grupo.
- 4- Hay una relación que busca boicotear el desempeño de la víctima.
- 5- Las discrepancias no son explícitas y los roles y tareas no están claramente definidos.
- 6- Estilo de mando autoritario.

#### *Conflictos interpersonales:*

- 1- Tienen carácter ocasional.
- 2- No hay ninguna finalidad premeditada y surge de manera espontánea.
- 3- Los supuestos actos de acoso se dirigen a la generalidad de los trabajadores.

- 4- Buscan que haya una mayor colaboración por parte de todos para cumplir los objetivos comunes.
- 5- Las discrepancias son explícitas y los roles y tareas están claramente definidos.
- 6- Estilo de mando democrático.

El conflicto no tiene una finalidad premeditada, incluso puede haber ocasiones en las que, si se gestiona de forma correcta podrá ser positivo para mejorar las prestaciones laborales de los involucrados, en la medida en que sea constructivo y sirva para aportar nuevas alternativas de trabajo y soluciones a los problemas que lo hayan originado.

En este sentido, los conflictos pueden servir para conocerse mejor, construir vínculos más fuertes con los compañeros, facilitar los cambios organizacionales que sean necesarios, evitar que las personas se acomoden en demasía a la hora de realizar sus actividades, etc.

#### **10.1.2. Estrés y acoso laboral.**

El estrés es la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de las personas cuando intentan adaptarse a las presiones internas y externas al trabajo, trayendo como consecuencia un desequilibrio en el desarrollo del trabajo entre los medios y capacidades de que se dispone para realizarlo y las que realmente son necesarias, de tal manera que tal y como dice el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, el estrés “es un elemento empobrecedor de la salud y eficiencia, tanto individual como social”.

Aunque las formas en que se manifiesta son muy parecidas a las del acoso laboral, en la medida en que la víctima sufre una situación de baja autoestima y una tendencia a la aversión al trabajo, se diferencia del acoso en que proviene de unas deficientes condiciones laborales o un desequilibrio en la carga de trabajo, esto es, el estrés es causado por sobrecarga de trabajo y malas condiciones laborales, mientras que en el acoso laboral, el estrés es tan solo una de sus

etapas, producida por la conducta de un tercero que acosa conscientemente a fin de que el acosado abandone el puesto.

### **10.1.3. Maltrato por parte de la dirección y el acoso laboral.**

Es muy importante saber diferenciar ambas situaciones puesto que según estemos ante una u otra, habrá una conducta reprochable según este protocolo o estaremos ante una conducta no relevante a estos efectos, independientemente de que sea o no susceptible de ser recurrida por otra vía.

Se entiende que constituyen maltrato por parte de la dirección aquellas conductas por parte de los jefes que consistan en presionar excesivamente o tratar con violencia a sus subordinados, por lo que puede parecer muy difícil de discernir respecto del acoso laboral, sin embargo, no lo es, en la medida en que una de las características que definen este maltrato es la generalidad, es decir, el trato es de igual manera para todos los empleados, sin importar la presencia o no de testigos, características éstas que se oponen a las del acoso.

### **10.1.4. Malas condiciones de trabajo y acoso laboral.**

La principal diferencia entre ambas situaciones es que exista o no la voluntariedad de proporcionar esas malas condiciones de trabajo al empleado, esto es, en principio el mero hecho de que existan unas malas condiciones de trabajo no puede ser considerado acoso laboral, a no ser que se demuestre que hay intencionalidad por parte del empresario de que esto sea así y que solo se lleva a cabo hacia algún empleado concreto.

### **10.1.5. Agresiones esporádicas y acoso laboral.**

Tal y como se aprecia durante el Protocolo una de las modalidades en que se puede llevar a cabo el acoso laboral es por medio de conductas violentas, pero no cabe considerar acoso cualquier acto violento que se produzca en el seno de la empresa, sino que para que constituya acoso dicho acto se tiene que producir de forma repetida en el tiempo y no de forma aislada. No obstante dichos comportamientos, aunque sean aislados y no se consideren acoso, sí que podrán

ser reprochados por otra vía, ya que tal agresión esporádica podrá ser considerada como un conflicto interpersonal, resultando de aplicación el presente Protocolo.

## **11. GRADUACIÓN DE LAS FALTAS.**

La graduación de las conductas se realizará atendiendo a la regulación de los Convenios Colectivos vigentes de la compañía, en los que se establece que aquellos que incurran en comportamientos que sean calificados como acoso sexual, moral o de cualquier otra índole o lleven a cabo acciones u omisiones que constituyan discriminación, serán sancionados de acuerdo al régimen sancionador establecido para las faltas muy graves, quedando expuestos a la aplicación de medidas que irán desde la suspensión de empleo y sueldo de dieciséis a sesenta días, hasta la rescisión del contrato de trabajo.

## **12. CLASIFICACIÓN DE LAS FALTAS (LISTADO NO TAXATIVO).**

A continuación se establece un listado con la identificación de las circunstancias más habituales que se consideran están dentro de las conductas que pretende extinguir el presente Protocolo.

### **Conflictos interpersonales y conductas irregulares:**

- Puesta en peligro de la seguridad o salud de otras personas.
- Ofender de palabra o amenazar a un compañero/a o subordinado/a.
- La desobediencia a los superiores en cualquiera que sea la materia del servicio.
- Los malos tratos de palabra u obra o falta de respeto y consideración a los jefes, compañeros/as o subordinados/as.
- Abusos de autoridad.
- Cualquier comportamiento, verbal o físico, que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se cree un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

## **Acoso moral o mobbing:**

### *\* Aislamiento y rechazo de la comunicación de un trabajador/a:*

- Se interrumpe constantemente a la víctima.
- Sus superiores jerárquicos o sus compañeros/as dejan de hablarle.
- Se rechaza incluso el contacto visual con esa persona.
- Se instala a la víctima apartada de los demás compañeros/as.
- No se le permite hablar con los compañeros/as.

### *\* Atentados contra la dignidad:*

- Se utilizan gestos de desprecio dirigidos a él/ella (suspiros, miradas despectivas, etc.)
- Se le desacredita ante el resto de los compañeros/as, ocupen puestos superiores o subordinados.
- Se crean rumores relativos a su persona.
- Se atribuyen problemas psicológicos a compañeros/as.
- Se le encomiendan tareas humillantes.
- Se le injuria en términos obscenos o degradantes.

### *\* Atentados contra las condiciones de trabajo de un trabajador/a:*

- No se aportan las informaciones útiles ni los instrumentos necesarios para la realización de las tareas.
- Se le replica sistemáticamente todas sus decisiones.
- Se critica el trabajo injusta o exageradamente.
- Se le presiona para que no haga valer sus derechos (permisos, horarios, primas).
- Se le atribuyen trabajos peligrosos contra su voluntad.
- Se ocasionan desperfectos en su lugar de trabajo o en sus herramientas, o se le esconden éstas.

## **Acoso sexual:**

- Se hacen chistes de contenido sexual.
- Piropos o comentarios sexuales sobre los trabajadores/as.
- Pedir reiteradamente citas.
- Acercamiento excesivo.
- Hacer gestos y miradas con significado sexual.
- Hacer preguntas sobre la vida sexual.
- Hacer insinuaciones sexuales.
- Presionar después de la ruptura sentimental con un compañero.
- Presiones para obtener sexo a cambio de mejoras de las condiciones laborales.
- Realizar actos sexuales bajo presión de despido.

**Acoso por razón de sexo:**

- Encomendar a una persona por razón de su sexo responsabilidades inferiores a su categoría profesional.
- Ridiculizar o menospreciar las capacidades, habilidades y potencial intelectual de las personas en base a su sexo.
- Ridiculizar a las personas que asumen tareas que tradicionalmente han asumido personas del sexo opuesto.
- Ejecutar conductas discriminatorias por razón de sexo.
- Despreciar el trabajo realizado por personas de un sexo determinado.
- Utilizar formas denigrantes de dirigirse hacia compañeros/as de otro sexo.
- Sabotear su trabajo o impedir de forma deliberada el acceso a los medios adecuados para realizarlo por razón de su sexo.
- Empleo de la fuerza física sobre personas de otro género para mostrar la superioridad de un sexo sobre otro.

### **13. ANEXO 1: DOCUMENTACIÓN OFICIAL.**

#### **13.1. SOLICITUD DE QUEJA: INFORMACIÓN DE QUEJA POR PRESUNTA CONDUCTA IRREGULAR.**

##### **EL SOLICITANTE ES:**

Interesado

Tercero, vinculado o no a la compañía

Servicio médico

Anónimo

##### **DATOS PERSONALES DEL SOLICITANTE.**

Nombre:

Apellidos:

Teléfono de contacto:

Correo electrónico:

##### **TIPO DE CONDUCTA IRREGULAR (ESTA CALIFICACIÓN NO ES FORMAL, SINO MERAMENTE ORIENTATIVA).**

Acoso moral o mobbing

Discriminación

Acoso sexual

Acoso por razón de sexo

Otra conducta irregular (identificar): \_\_\_\_\_

NS/NC

##### **DATOS PERSONALES DE LA PERSONA AFECTADA.**

Nombre:

Apellidos:

Teléfono de contacto:

Correo electrónico:

## **DATOS PROFESIONALES DE LA PERSONA AFECTADA.**

Centro de trabajo:

Puesto de trabajo:

Departamento:

Jefe inmediato:

## **DATOS PERSONALES DEL PRESUNTO AUTOR/A DE LA CONDUCTA.**

Nombre:

Apellidos:

Teléfono de contacto:

Correo electrónico:

## **DATOS PROFESIONALES DEL PRESUNTO AUTOR DE LA CONDUCTA.**

Centro de trabajo:

Puesto de trabajo:

Departamento:

Jefe inmediato:

## **DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS.**

En este apartado podrá adjuntarse la documentación que el solicitante considere conveniente.

Se deberá hacer referencia a todo aquello que haya llevado al solicitante a considerar que puede existir una conducta reprochable, intentando resaltar aspectos como la actitud del hostigador/a, la reacción del receptor/a de la conducta, consecuencias del hostigamiento, frecuencia con la que se produce la situación, fecha, lugar, etc.

**NOMBRE Y APELLIDOS:**

**FECHA:**

**FIRMA:**



