



PROTOCOLO SOBRE ACOSO LABORAL

PREÁMBULO

El derecho a la intimidad, a ser tratado con dignidad y a la salud en el trabajo son derechos de toda persona trabajadora. En virtud de los mismos, Banco Santander tiene la responsabilidad de crear y mantener con todas las medidas a su alcance, un entorno laboral donde se respeten los derechos de las personas que trabajan en la empresa.

Asumiendo esta responsabilidad y abundando en lo recogido en el Convenio Colectivo de Banca en sus artículos 51 y 53 que tipifica como falta, en diferentes grados, tanto el trata incorrecto o descortés a compañeros/as de trabajo cómo el abuso de autoridad por parte de superiores, y lo que el Banco Santander expresa en su "CÓDIGO GENERAL DE CONDUCTA", TITULO II, PRINCIPIOS ÉTICOS GENERALES DEL GRUPO SANTANDER, punto 5, en el que se refiere al respeto a las personas:

"El acoso, el abuso, la intimidación, la falta de respeto y consideración son inaceptables y no se permitirán ni tolerarán en el trabajo, y aquellos empleados con personal a su cargo en las unidades organizativas del Grupo deberán promover y asegurarse, con los medios a su alcance, que dichas situaciones no se produzcan.

Todos los empleados y, especialmente, quienes desempeñen funciones de dirección, promoverán en todo momento, y en todos los niveles profesionales, unas relaciones basadas en el respeto por la dignidad de los demás, la participación, la equidad y la colaboración recíproca, propiciando un ambiente laboral respetuoso a fin de lograr un clima de trabajo positivo".

Puede verse que se recogen en este código de conducta cuestiones demostrativas de la sensibilidad que estos asuntos han merecido ya en nuestra empresa. Pero, a nuestro juicio esto resulta insuficiente al no regularse de manera específica la prevención y el protocolo de actuación ante situaciones en las que se incumplen este código.

Más concretamente, en lo referente a los posibles casos de acoso moral en el trabajo o mobbing, no existe en la actualidad el tratamiento diferenciado que estos casos exigen. Algo entendible, dado lo delicado de estas cuestiones y lo novedoso de su tratamiento, tanto en el ámbito legal, como en el de la empresa.

Para afrontar este problema debemos comenzar por definir lo más precisamente posible el acoso moral o mobbing.

DEFINICIÓN

Se entiende por acoso moral la situación de hostigamiento en el lugar de trabajo en la que una persona o grupo de personas se comporta abusivamente, ya sea de autoridad o de otra clase, de forma hostil, con palabras, gestos o de otro modo, respecto de otra, atentando contra su persona de forma sistemática, recurrente y durante un tiempo prolongado, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores, provocando en quien lo padece síntomas psicósomáticos y estados de ansiedad y depresión, con el fin de provocar que la persona afectada finalmente abandone el puesto de trabajo.



Estamos ante un tipo de riesgo psicosocial, capaz de generar entornos de trabajo disfuncionales con repercusiones sobre la seguridad y salud de las personas, entendida la salud como un estado de bienestar físico, psíquico y social, y no solo como la ausencia de enfermedad (OMS, 1977).

OBJETIVOS

El presente "Protocolo de actuación y la prevención del acoso en el trabajo", refleja el compromiso de evitar que se produzcan situaciones de acoso moral, al ser éstas atentatorias de la dignidad, del derecho al empleo, a la salud laboral, la intimidad, todas perjudiciales para el entorno laboral y generadoras de efectos indeseables en la salud, moral, confianza y autoestima de las personas.

A partir de la definición anterior de acoso moral en el trabajo anteriormente expuesta podemos precisar los elementos necesarios para poder entender como tal una situación.

- Una conducta de hostigamiento o presión, entendiéndose por tal toda actuación que pueda ser percibida desde un punto de vista objetivo, como un ataque, ya se ejerza por un superior o un compañero/a o grupo de compañeros/as – acoso vertical y horizontal - . Ahora bien, no toda actividad provocadora de tensión o conflicto en el ámbito laboral puede considerarse como acoso moral, siendo preciso diferenciar entre "mobbing" y otro tipo de actitudes, igualmente reprobables, como actos discriminatorios o abusos de poder que puedan producirse de manera aislada.
- La intencionalidad o elemento subjetivo, orientado a conseguir el perjuicio moral del otro, dentro del ámbito de la empresa y como consecuencia de la actividad que se realiza en el lugar de trabajo.
- La reiteración de esa conducta que se desarrolla de forma sistemática y prolongada durante un periodo de tiempo. Es decir, debe tratarse de conductas repetidas en el tiempo, pues de lo contrario no estaríamos ante una situación de "mobbing".

Los mecanismos de presión mediante los cuales se manifiesta el acoso moral, una vez analizadas diversas sentencias que han recogido su existencia, son variados, apreciándose entre las mismas, algunos comunes como:

- Medidas de aislamiento social: p.ej. impedir las relaciones personales con otros/as compañeros/as de trabajo, con los clientes, no dirigirles la palabra, etc.
- Separación del trabajador/a de sus funciones de mayor responsabilidad: p.ej. encomendándole trabajos de inferior categoría, ordenándole tareas innecesarias, etc.
- Medidas de ataque a la víctima: p.ej. criticando y minusvalorando su trabajo ante otros compañeros, difundiendo rumores infundados sobre el trabajador/a o atribuyéndole errores que no ha cometido, etc.
- Agresiones físicas o verbales: p.ej. imitar al trabajador/a, burlarse de él o ella, proferir insultos o críticas constantes de su vida personal o comentarios ofensivos a fin de ridiculizarlo en público.



En definitiva, un auténtico hostigamiento realizado con el objetivo de destruir a la víctima o provocar su abandono de la empresa.

Para prevenir y combatir dichas conductas el presente protocolo se inspira en los siguientes principios:

- Todos los trabajadores tienen derecho a un ambiente de trabajo adecuado, libre de problemas de intimidación y deben tener garantizada la ayuda a la persona que lo sufra, estableciendo las medidas disciplinarias oportunas y aquellas, de carácter corrector, que eviten que dicha situación pueda volver a repetirse.
- Tienen derecho, igualmente, a que se garantice que este tipo de denuncias se tramitarán observando un riguroso respeto a la intimidad, confidencialidad, objetividad y neutralidad que quedarán garantizados a través de este protocolo.
- Todos los ciudadanos tienen derecho al derecho de intimidad, dignidad, derecho a la salud, derecho al trabajo.

Por tanto, quedan expresamente prohibidas cualquier acción o conducta de esta naturaleza siendo consideradas como falta laboral y dando lugar a la aplicación del régimen disciplinario y se adquiere el compromiso de garantizar que todas las personas que tengan relación directa en el ámbito laboral, con la Empresa, disfruten de un ambiente de trabajo respetuoso con un trato cortés y digno, en el que el derecho a la igualdad de trato, a la no discriminación, a la dignidad, a la intimidad e integridad sean principios fundamentales que se respeten en todo momento.

Asimismo, se compromete a adoptar las medidas correctoras y disciplinarias correspondientes y de protección a las personas afectadas cuando se produzcan tales conductas.

ÁMBITO DE ACTUACIÓN

Todas las personas que prestan sus servicios, independientemente del tipo de contrato laboral que dispongan, incluyendo personal becario, personal de ETT's, empresas consultoras, etc, tienen derecho a iniciar el presente procedimiento, presentando una denuncia si detectan o se sienten víctimas de un posible acoso moral. Para ello podrán solicitar la protección del presente protocolo, sin perjuicio de las acciones legales que le correspondan.

MEDIDAS DE CARÁCTER PREVENTIVO:

- El banco procederá a la comunicación efectiva de este Protocolo y de la declaración de principios contenida en el mismo a todas las personas de la Empresa, subrayando el compromiso de la Dirección de no tolerar ninguna situación de acoso, fomentando de esta manera un clima en el que éstas no puedan producirse.
- A partir de la entrada en vigor del presente Protocolo proporcionará información detallada sobre el mismo a aquellas personas que tienen trabajadoras/es bajo su responsabilidad.
- El protocolo vigente en cada momento estará a disposición de todo el personal en el portal corporativo.



- Con el fin de sensibilizar y concienciar a todo el personal de que estas conductas de acoso son inaceptables, este Protocolo se dará a conocer a través de una acción divulgativa, mediante trípticos y/o comunicaciones internas individuales garantizando que esta información llega a todas las personas sujetas a él.
- El Plan de Acogida, dirigido al personal de nuevo ingreso, incluirá información específica sobre este Protocolo.
- Se diseñarán cursos de perfeccionamiento en habilidades directivas, que persigan el logro de un clima laboral adecuado.
- Disponer de una vía de resolución rápida, eficaz y confidencial de los conflictos que pudieran plantearse en esta materia.
- Se informará a las empresas concurrentes contratadas que desarrollen su actividad en centros de trabajo, que la Empresa dispone de un Protocolo de prevención del acoso, de conformidad con lo establecido en el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero (RCL 2004, 261, 623), por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre (RCL 1995, 3053), de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.
- La empresa realizará las evaluaciones de riesgos psicosociales, con la finalidad de prevenir, y en su caso eliminar las situaciones de riesgo psicosocial.
- Se realizará periódicamente una encuesta de clima laboral.

COMISIÓN DE INSTRUCCIÓN DEL ACOSO LABORAL

Se constituirá una Comisión de Instrucción del Acoso Laboral. Esta comisión valorará y tramitará las reclamaciones que se presenten en materia de acoso en el trabajo, y desarrollará las actuaciones que sean precisas para determinar la presencia o no de estas conductas.

La Comisión de Instrucción del Acoso Laboral tendrá, además, la responsabilidad de garantizar la confidencialidad en sus actuaciones y los derechos de todos los interesados en un procedimiento.

La Comisión será paritaria entre las partes firmantes y estará compuesta por seis miembros pertenecientes al Comité Estatal de Seguridad y Salud. Su finalidad será la investigación, instrucción y seguimiento de los casos de acoso laboral. Tendrán el derecho de acceso a toda la información y documentación necesaria para la resolución de los mismos y sus acuerdos se adoptarán por consenso.

La Comisión, cuya composición tendrá un carácter permanente y estable, será de público conocimiento y recibirá formación especializada por cuenta de la empresa sobre el tratamiento y la intervención organizativa en materia de acoso laboral y riesgos psicosociales.

Asimismo, en caso necesario, podrá disponer de asesoramiento técnico en medicina del trabajo y en prevención de riesgos laborales.

Cualquier miembro de esta comisión, involucrado en un proceso de acoso laboral o afectado por relación de parentesco y/o afectiva, de amistad o enemistad manifiesta, o de superioridad o subordinación jerárquica inmediata respecto de la víctima o la persona denunciada, quedará automáticamente invalidada para formar parte de dicho



proceso. Si fuera la persona denunciada, quedará invalidada para cualquier procedimiento hasta la resolución de su caso, siendo sustituido por otro miembro de la parte social o de RR.HH. según proceda.

PROCEDIMIENTO

Toda persona que desee presentar una reclamación por acoso en el trabajo, deberá hacerlo por escrito o a través del buzón de correo electrónico creado al efecto o de forma verbal ante un miembro de esta comisión, o representante de los trabajadores, el cual recogerá por escrito la declaración. Se facilitará un modelo de instancia a quién lo solicite, además de estar disponible en el portal corporativo.

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

- Descripción de los hechos y naturaleza del acoso a través del diario de incidentes de acuerdo al adoptado por el instituto nacional de seguridad e higiene en septiembre 2010
- Persona o personas que, presuntamente, están cometiendo el acoso.
- Cualquier información que facilite la investigación de los hechos

Esta declaración se dirigirá a la Comisión de Instrucción del Acoso Laboral.

También podrán denunciar casos de presunto acoso, los representantes legales de los trabajadores, así como cualquier trabajador o trabajadora que tenga conocimiento de la existencia de algún caso.

Recibida una reclamación, la Comisión de Instrucción del Acoso Laboral, deberá reunirse en el plazo máximo de 5 días hábiles para iniciar las actuaciones pertinentes.

Una vez recibida la denuncia la comisión de instrucción establecerá como medida cautelar la separación de la persona denunciante y del presunto acosador, iniciando una investigación de los hechos con total respeto al principio de presunción de inocencia y demás principios recogidos en el presente protocolo.

El procedimiento, sometido al criterio de celeridad, se impulsará de oficio en todos sus trámites.

La Comisión tendrá plenas facultades para investigar los hechos. Se adoptarán las medidas necesarias para proteger al denunciante y denunciado durante el transcurso de la instrucción y con posterioridad. Asimismo se podrán adoptar más acciones cautelares que resulten acordes con las circunstancias denunciadas si fueran necesarias.

Asimismo la Comisión podrá delegar en uno de sus miembros las facultades necesarias para la instrucción y trámites necesarios en cada caso. De todos ellos deberá mantener informados al resto de componentes de la citada comisión.

La persona delegada por la Comisión solicitará la ampliación de la información sobre los hechos, entorno laboral y social, etc., que estime pertinentes y procederá a



recabar, del trabajador/a, el consentimiento expreso y por escrito para poder acceder a cuanta información sea precisa.

La instrucción tendrá una duración máxima de 10 días hábiles, en cuyo plazo será preceptiva la emisión de un informe inicial o pliego de cargos que será puesto en conocimiento del denunciado para que formule las alegaciones oportunas en el plazo máximo de 5 días hábiles.

Las personas afectadas podrán, en cualquier momento, aducir alegaciones y aportar documentos, testigos u otros elementos que se podrán tener en cuenta por la Comisión de Instrucción.

Se solicitarán aquellos documentos que se consideren necesarios para esclarecer la reclamación. Los informes solicitados serán facultativos y no vinculantes.

Las partes interesadas podrán, en todo caso, actuar asistidos por un asesor y/o su representante sindical cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.

Las personas afectadas podrán solicitar ayuda externa como policía, fiscales, inspección de trabajo, en cuyo caso el banco mantendrá las medidas cautelares hasta que se resuelva el expediente.

De cualquier forma, la Comisión adoptará las medidas necesarias para lograr el pleno respeto y de igualdad de los interesados en el procedimiento.

Los hechos relevantes que se deban incluir en el informe final de la Comisión, podrán acreditarse por cualquier medio de prueba admisible en Derecho.

Una vez recibidas las alegaciones del Demandado, la Comisión de Instrucción deberá emitir un informe final en el plazo de 10 días hábiles a contar desde el día siguiente a la presentación de la denuncia. Dicho informe se elevará a la Dirección de Recursos Humanos quien, previa consulta a Asesoría Jurídica, adoptará la resolución y/o las medidas correspondientes.

Esta resolución, junto con la propuesta de la Comisión, se trasladará inmediatamente a las personas interesadas.

Las actuaciones que el informe, en su caso, recomiende adoptar, se llevarán a cabo con la máxima celeridad por los órganos competentes en la materia. Estas recomendaciones podrán consistir en medidas organizativas y/o disciplinarias.

Las conductas de acoso en el trabajo, sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal que se deriven de las mismas, podrán subsumirse dentro de las conductas tipificadas como faltas graves y muy graves en el Convenio Colectivo. Estas conductas se sancionarán con base en lo previsto en el Convenio y en el Estatuto de los Trabajadores.

Será de obligado cumplimiento para las partes y para las personas que participen en la instrucción del presente protocolo el deber de absoluta confidencialidad de la información que se maneje durante el transcurso del expediente y con posterioridad de



forma indefinida, con el fin de salvaguardar los derechos de las personas implicadas y la integridad del presente protocolo.

MEDIDAS COMPLEMENTARIAS

En el caso de que se determine la existencia de acoso, en cualquiera de sus modalidades, y la sanción impuesta al acosador no conlleve su salida de la empresa, se tomarán las medidas oportunas para que el acosador y la víctima no convivan en el mismo entorno de trabajo.

En estas medidas - que no podrán suponer ni mejora ni detrimento de sus condiciones contractuales - tendrá preferencia de trato la persona acosada.

En el supuesto de que se haya constatado la existencia de acoso el Servicio de Prevención encargado de la vigilancia de la salud hará los correspondientes exámenes médicos oportunos. Así mismo, las posibles contingencias de salud que pueda sufrir o haber sufrido con anterioridad la víctima por este motivo, se entenderán como accidente de trabajo por lo que será la Mutua quien se ocupará de su tratamiento y control, poniendo a disposición del trabajador un especialista en psiquiatría, o aquellos que sean necesarios, hasta lograr su completa recuperación.

En el caso de haberse constatado represalias o perjuicios de carácter laboral para la víctima durante el acoso, ésta tendrá derecho a ser restituida en las condiciones en que se encontraba antes del mismo.

De los incidentes de acoso que se produzcan en la Empresa, se dará información en la Comisión, salvaguardando en todo caso la identidad de las personas afectadas, donde se realizará el seguimiento de los mismos, el impacto del Protocolo y su efecto y se podrá proponer sugerencias y medidas tendentes a su disminución, si se considera necesario.

Por ello, y con el objetivo fundamental de salvaguardar la identidad de las personas en este procedimiento de seguimiento de los incidentes no se facilitarán en ningún caso los datos personales relativos a su identidad, no constando los nombres de las personas involucradas, que serán sustituidos por un código alfanumérico.

Trimestralmente, con las garantías necesarias para proteger la intimidad de las personas, se dará cuenta al Comité de Seguridad y Salud, de las actuaciones realizadas en materia de acoso en el trabajo.

Protección del personal ante la intimidación o persecución

La Empresa se asegurará de que las personas que consideren que han sido objeto de acoso, 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, o los miembros de la Comisión de Instrucción, no serán objeto de intimidación, persecución, discriminación o represalias. Cualquier acción en este sentido se considerará como un asunto disciplinario.



Cuando la constatación de los hechos denunciados no sea posible, en ningún caso se tomarán represalias contra el trabajador denunciante, antes al contrario, se supervisará con especial atención la situación para asegurarse que el acoso no se produce.

Derecho de intimidad, deber de sigilo y protección de datos.

Todas las personas que intervengan en un proceso de acoso laboral, tendrán la obligación de guardar secreto de los datos e informaciones a los que hayan tenido acceso durante la tramitación del mismo.

En todo momento se garantizará la protección al derecho a la intimidad generado por este procedimiento y se estará a lo regulado en la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de carácter personal (LOPD) y normativa derivada de la misma.

FINALIZACIÓN O RESOLUCIÓN

A partir del análisis de la información obtenida, se podrán dar las siguientes situaciones:

1.- Que existan indicios racionales de una posible situación de acoso, o que, no existiendo indicios de acoso, sí los haya de hechos o circunstancias que pudieran ser constitutivos de falta laboral.

- Se instará la adopción de medidas cautelares.
- Se convocará, de forma urgente, a la comisión antiacoso, que se reunirá dentro de las 72 horas siguientes, a fin de valorar el informe de conclusiones.

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

- Se convocará a la comisión antiacoso, para la valoración del informe de conclusiones y la emisión de la correspondiente propuesta de archivo.
- En todo caso, se procurará que la duración de todo el proceso no exceda de 30 días naturales.

Para el caso de disconformidad con la resolución adoptada por la Comisión, cualquiera de las partes afectadas podrá exigir una segunda instancia, que se pronuncie sobre la situación, consistente en un profesional con experiencia notable en situaciones de acoso laboral, que será nombrado por la comisión por consenso. Los gastos que origine esta segunda instancia serán sufragados por la Empresa.

En caso de haberse constatado la situación de acoso laboral y la empresa pondrá en conocimiento de las autoridades laborales, judiciales o penales, según proceda, dicha situación, así como la sanción adoptada.