

MODELO DE QUEJA O DENUNCIA DE ACOSO LABORAL

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS	3
3. OBJETIVOS.....	4
4. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	4
5. VIGENCIA Y REVISIÓN	5
6. PRINCIPIOS	5
7. CONCEPTO Y DEFINICIÓN	6
8. MEDIDAS PREVENTIVAS.....	6
9. MEDIDAS PROACTIVAS Y PROCEDIMENTALES	7
10. MEDIDAS REACTIVAS Y MEDIDAS DE RESTITUCIÓN A LA VÍCTIMA	8
ANEXO	10

1. INTRODUCCIÓN

Las empresas que forman parte del Grupo DB Cargo Iberia en adelante, el Grupo o las Empresas, indistintamente son conscientes de la necesidad de proteger los derechos fundamentales de las personas que forman parte de su plantilla y, especialmente, su dignidad en el ámbito laboral, y dentro de la convicción de que la cultura y valores del Grupo están orientados hacia el respeto de las personas que integran la organización, reconocen la necesidad de prevenir y, en su caso, erradicar todos aquellos comportamientos y factores organizativos que pongan de manifiesto conductas de acoso laboral en este ámbito, de conformidad con los principios inspiradores de la normativa internacional, europea y nacional en materia de procedimientos de prevención y solución de conflictos en estos supuestos.

El Grupo DB Cargo Iberia es firme en el compromiso de evitar que se produzcan situaciones de acoso laboral. Asimismo, las empresas que forman el Grupo DB Cargo Iberia están comprometidas con su papel de garantes de la protección de los derechos fundamentales de toda su plantilla y la responsabilidad que tienen en relación con la garantía de que las relaciones de trabajo y las relaciones interpersonales que, con carácter necesario, se fraguan y fundamentan en la actividad profesional, se lleven de acuerdo y con respeto a los derechos fundamentales de las personas.

El acoso supone un atentado al derecho a la integridad física y moral, la consideración debida a la dignidad e intimidad y honor de las personas y la igualdad de trato que se encuentran reconocidos en los artículos 10, 14, 15 y 18 de la Constitución, los artículos 4 y 17 del Estatuto de los Trabajadores, así como al derecho de protección de la salud de todas las personas trabajadoras que se recoge en la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.

Con la finalidad de dar cumplimiento a este compromiso, el Grupo ha tomado la decisión de actualizar el vigente Protocolo de Acoso Laboral que se sustituye en su integridad por el presente Procedimiento de Prevención e Intervención frente al Acoso Laboral (en adelante, el “**Protocolo**”), con la intención de prevenir y, en su caso, **establecer un mecanismo que fije como actuar de manera integral y efectiva ante cualquier comportamiento que pueda resultar constitutivo de acoso laboral**. Este hecho, además de ser necesario para adaptar el anterior Protocolo, ha venido, propiciado por la aprobación, como documento separado y autónomo, del Protocolo de Procedimiento de Prevención e Intervención frente al Acoso Sexual o/y por razón de sexo, derivado de la firma de los Planes de Igualdad de las distintas Empresas del Grupo.

Para ello, este Protocolo aúna tres tipos de medidas:

- a) **Medidas preventivas**, incluyendo una declaración de principios, la definición de acoso laboral e identificación de conductas que pudieran ser constitutivas de este tipo de acoso, así como las medidas de formación y sensibilización en materia de acoso laboral.
- b) **Medidas proactivas y procedimentales** de actuación frente al acoso para dar cauce a las quejas a denuncias que pudieran producirse y medidas cautelares.
- c) **Identificación de medidas reactivas** frente al acoso:
 - Medidas correctoras, incluyendo el régimen disciplinario.
 - Medidas de resarcimiento o de restitución de los derechos de la víctima de acoso laboral.

2. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

El Grupo se compromete a garantizar los siguientes principios:

- a) Toda persona tiene derecho a recibir un trato correcto, respetuoso y digno, respetándosele su intimidad y su integridad física y moral, no pudiendo estar sometida en ninguna circunstancia, ya sea por nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición a circunstancia personal o social, incluida su condición laboral, a tratos degradantes, humillantes u ofensivos.
- b) Toda la plantilla tiene derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, al que se asocia un correlativo deber de protección mediante la prevención de los riesgos derivados de su trabajo, incluidos los derivados de las conductas violentas y de acoso.

- c) Dada la condición del acoso laboral como riesgo psicosocial en el ámbito laboral, el Grupo DB Cargo Iberia se compromete a asignar los medios humanos y materiales necesarios para prevenir y hacer frente, en su caso, a las consecuencias derivadas de este tipo de conductas.
- d) Se reconoce la importancia de desarrollar acciones formativas e informativas que ayuden a prevenir conductas de acoso laboral, así como, informar y formar a toda la plantilla, asegurando su conocimiento a las nuevas incorporaciones, sobre el contenido del presente Protocolo y a sensibilizarla en los valores de respecto sobre los que se inspira.
- e) El personal que se considere objeto de conductas de acoso laboral tiene derecho, sin perjuicio de las acciones administrativas y judiciales que pudiera tomar de forma individual, a plantear la apertura del procedimiento previsto a tal efecto, que se detalla en el presente Protocolo.

3. OBJETIVOS

El objetivo de este Protocolo es desarrollar un **procedimiento de prevención y solución de conflictos en materia de acoso laboral**, garantizando el derecho a invocar el mismo, salvaguardando los derechos del personal afectado dentro de un contexto de prudencia y confidencialidad, tramitando con la debida consideración, seriedad y prontitud las denuncias que se presenten.

Este Protocolo vela especialmente por:

- a) **Fomentar la cultura preventiva** del acoso laboral en el Grupo.
- b) **Prevenir, detectar y solucionar** posibles situaciones de acoso laboral.
- c) **Investigar** internamente, de manera ágil, rápida y confidencial las denuncias de acoso laboral en aras a precisar si se ha producido dicha situación.
- d) **Determinar la necesidad de tomar medidas cautelares** durante el proceso de investigación hasta la resolución definitiva del procedimiento.
- e) **Proporcionar la ayuda** que se considere necesaria para la víctima, evitando su victimización secundaria o revictimización, y plantear las medidas de reparación que sean necesarias en el caso de constatarse que ha existido una situación de acoso laboral.
- f) **Proteger a las personas que han presentado una denuncia** de acoso laboral, incluidas las personas que se presenten como testigos, asegurando que, quienes intervengan en un proceso, no serán objeto de intimidación, persecución o represalias. A tal efecto, se considerará cualquier acción en este sentido objeto susceptible de las sanciones disciplinarias que se estimen oportunas.
- g) **Adoptar medidas disciplinarias** contra la persona acosadora cuando se constate la conducta denunciada.

4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Protocolo será aplicable a todas las personas que presten servicios en el Grupo DB Cargo Iberia en todo el territorio nacional, sin exclusiones, ni distinción por su naturaleza o vinculación jurídica, incluyendo el personal que preste servicios para una empresa de trabajo temporal.

También resulta de aplicación a las personas que, no teniendo una relación laboral, prestan servicios o colaboran con las Empresas, tales como personas en formación, las que realizan prácticas no laborales, personal de contratas y subcontratas y personas autónomas que prestan servicios para las Empresas, en aplicación de los procedimientos de coordinación de actividades empresariales en materia preventiva, siempre que la persona trabajadora denunciada pertenezca a la plantilla de cualquiera de las empresas del Grupo DB Cargo Iberia.

El Protocolo se aplicará a las situaciones de acoso laboral que se produzcan durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado de éste.

5. VIGENCIA Y REVISIÓN

La presente actualización del Protocolo de prevención e intervención frente al acoso laboral, vigente desde el año 2016, se entenderá vigente y prorrogada anualmente hasta el momento de la firma de una actualización posterior.

El Protocolo se revisará en todo caso, en los siguientes supuestos:

- a) En cualquier momento a lo largo de su vigencia con el fin de reorientar el cumplimiento de sus objetivos de prevención e intervención frente al acoso laboral.
- b) Cuando se ponga de manifiesto su falta de adecuación a los requisitos legales y reglamentarios o su insuficiencia como resultado de la actuación de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.
- c) En los supuestos de fusión, absorción, transmisión o modificación del estatus jurídico de la Empresa y ante cualquier incidencia que modifica de manera sustancial la plantilla de la Empresa, sus métodos de trabajo u organización.
- d) Cuando una resolución judicial determine la falta de adecuación del Protocolo a los requisitos legales o reglamentarios.

6. PRINCIPIOS

Los principios que rigen el presente Protocolo son los siguientes:

- a) **Confidencialidad y anonimato**
Todas las personas que intervengan en cualquiera de las fases del procedimiento tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva. Por tanto, no deben transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las denuncias presentadas, resueltas, o en proceso de investigación de las que tengan conocimiento.
- b) **Diligencia y celeridad**
La investigación y la resolución sobre la conducta denunciada deben ser realizadas sin demoras indebidas, de forma que el procedimiento pueda ser completado en el menor tiempo posible, respetando las garantías debidas.
- c) **Respeto y dignidad a las personas**
El Grupo DB Cargo Iberia adoptará las medidas pertinentes para garantizar el derecho a la protección de la dignidad e intimidad de personas afectadas, incluyendo a la persona presuntamente acosada y a la supuesta persona acosadora, y respetando al principio de presunción de inocencia de esta.
- d) **Contradicción**
El procedimiento garantiza una audiencia imparcial y un tratamiento junto para todas las personas afectadas. Se perseguirá de buena fe la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados.
- e) **Restitución de las víctimas**
Si el acoso laboral realizado se hubiera concretado en un menoscabo de las condiciones laborales de la víctima, la empresa deberá restituirla en sus mismas condiciones.
- f) **Protección de Datos**
Se dará el debido respeto a la normativa en Protección de Datos

g) Indemnidad frente a represalias

La garantía de indemnidad es el derecho de toda persona trabajadora a no sufrir represalias por parte de la empresa después de haber reclamado y/o ejercitado sus derechos laborales. La consecuencia de toda acción realizada por la empresa con ánimo de venganza será la nulidad en sí misma.

7. CONCEPTO Y DEFINICIÓN

7.1 Acoso laboral

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define el acoso laboral como:



“Acción verbal o psicológica de índole sistemática, repetida o persistente por la que, en el lugar de trabajo en conexión con el trabajo, una persona o un grupo de personas hiere a una víctima, la humilla, ofende o amedrenta”.

7.2 Tipos de acoso laboral

Se distinguen dos tipos de acoso laboral en función de la existencia o no existencia de poder estructural:



- a) **Vertical**, si el/la acosador/a está en otra posición jerárquica. A su vez, el acoso vertical puede ser descendente, si el acosador es un superior jerárquico, o descendente si está en un rango menor.
- b) **Horizontal**, si el/la acosador/a es un par de la víctima

7.3 Conductas constitutivas de acoso laboral

A título de ejemplo y sin ánimo excluyente ni limitativo, podrían ser constitutivas de acoso laboral las conductas que se describen a continuación:



- **Ridiculizar** o hacer correr rumores sobre la víctima.
- **Mobbing**: no dirigirse a la palabra compañero/a o subordinado/a en el trabajo, confinar, destinarle a oficinas o sectores alejados de los demás integrantes del equipo, ejercer violencia psicológica, “hacer el vacío”. Hay a su vez distintos tipos de Mobbing:
 - Disciplinario: cuando se aplica la política del miedo al despido o la sanción.
 - De gestión o dirección: para conseguir una mayor productividad.
 - Estratégico: para conseguir una renuncia o la aceptación de una menor indemnización por despido.
- **Bossing**. Hay un único acosador que es la autoridad jerárquica del sector, ya sea un gerente, responsable de equipo o de obra.
- **Acoso moral**. Es una forma de acoso muy sutil, que actúa sobre el estado de ánimo de la víctima.

8. MEDIDAS PREVENTIVAS

Para prevenir y evitar las situaciones de acoso laboral, el Grupo proporcionará:

a) Información y Sensibilización

El Grupo DB Cargo Iberia realizará una campaña explicativa y de sensibilización sobre este Protocolo, difundiendo el mismo a toda la plantilla y a todas las empresas contratadas/subcontratadas y personal autónomo que presente servicios para la Empresa.

b) Formación

El Grupo procurará que todos sus miembros implicados en la instrucción en los casos de acoso laboral reciban formación en materia de acoso laboral.

9. MEDIDAS PROACTIVAS Y PROCEDIMENTALES

Recibida una denuncia de acoso laboral por los canales oficiales, se designará una Persona Instructora por parte de la Dirección de Recursos Humanos, la cual será responsable de impulsar y supervisar todas las actuaciones para resolver el expediente y encargada de elaborar el Informe de conclusiones, además será la persona encargada de la tramitación administrativa del expediente informativo, a cuyo efecto realizará las citaciones y levantamiento de actas que proceda, así como dar fe del contenido o acuerdos y custodiará el expediente con su documentación. En este sentido, la Persona Instructora podrá ser uno o varios miembros del departamento de Relaciones Laborales del Grupo, o un externo experto en la materia, en función del grado de complejidad que pudiera tener la investigación o a petición de la persona acosada.

Los gastos ocasionados en la fase de Investigación serán por cuenta de la empresa del Grupo afectada.



10.1 Procedimiento de actuación

Para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que, en su caso, pudieran formular quienes hayan sido o consideren haber sido objeto de las conductas de acoso laboral, así como quienes sean conocedores directos de las mismas, se establece el siguiente procedimiento de investigación, eficaz y ágil, pero a su vez también completo y en el que se garantiza la práctica de las diligencias de investigación necesarias. Dicho procedimiento se activará con la denuncia activa a una de estas conductas.

a) Fase I: Denuncia

La denuncia (ver anexo I) deberá formalizarse por escrito, dirigiéndose a compliance@dbcargoiberia.com, como canal interno de la Empresa, o en la web www.bkms-system.net/grupoDB Cargo Iberia, como canal gestionado por un despacho profesional externo al Grupo.

La denuncia de un caso de acoso laboral se deberá realizar por la persona afectada o por una tercera persona, que tenga conocimiento directo de los hechos de los hechos y deberá contener:

- Identidad de la persona denunciante, de la víctima de la conducta de acoso laboral, y de la persona denunciada.
- Descripción de los hechos (tipos de conductas objeto de la denuncia, fechas y lugares en que se produjeron las conductas).
- Aportación, si procede, de documentación acreditativa de los hechos.
- Identificación de posibles testigos.

Cuando la persona que realice la denuncia no sea la persona afectada o víctima de forma directa, la primera acción será comunicárselo a la misma por escrito y solicitar su ratificación.

Tanto la víctima del acoso laboral como la persona denunciada tendrán derecho a solicitar ser acompañadas y/o representadas siempre por la Representación Legal de las Personas Trabajadoras.

En el caso de que la persona encargada de designar a la Persona Instructora o ésta misma, se viera involucrada en un proceso de acoso o afectado/a por relación afectiva, amistad o enemistad manifiesta, de superioridad o subordinación jerárquica inmediata, o por cualquier otro tipo de relación directa respecto a la persona afectada o a la persona denunciada, que pueda hacer dudar de su objetividad e imparcialidad en el proceso, quedara automáticamente invalidada para formar parte en dicho proceso. En este caso, la persona encargada de designar a la Persona Instructora será el inmediato superior jerárquico del Director de Recursos Humanos. Además, la persona denunciada o denunciante, quedará invalidada para intervenir en cualquier otro procedimiento hasta la resolución de su caso.

b) Fase II: Investigación

Recibida la denuncia se iniciará la fase de investigación. La **fase de investigación** se iniciará con una entrevista entre la Persona Instructora y la persona denunciante, de la que se tomará debida nota de su declaración. Se citará a la persona denunciante en un plazo máximo de 48 horas a la recepción de la denuncia.

Si la persona denunciante no coincide con la presunta víctima, tras la declaración de la persona denunciante, en un plazo máximo de 48 horas, se citará a la presunta víctima para tomarle declaración y conocer su versión

de los hechos y que proceda a ratificar los hechos denunciados. Tras la/s entrevista/s con la persona denunciante y la víctima, con la preceptiva ratificación de ésta última, se notificará el inicio del procedimiento de investigación a la persona denunciada y será citada para su audiencia.

Para proteger a la presunta víctima y evitar el contacto con la presunta persona acosadora y las interferencias durante el proceso de investigación, **la Persona o Personas Instructoras, en su caso, podrán proponer medidas cautelares** mientras dure la investigación y hasta su resolución, **las cuales deberán ser aprobadas por el Director de Recursos Humanos**. Estas medidas en ningún caso podrán suponer para la presunta víctima un perjuicio o menoscabo en sus condiciones de trabajo, ni ninguna modificación sustancial de las mismas.

En esta fase, el objetivo principal es conocer en qué situación se encuentra la persona afectada e investigar los hechos denunciados. Para ello, la Persona Instructora podrá llevar a cabo entrevistas u otras actuaciones de investigación con cualquiera de las personas implicadas, testigos, o terceras personas que se considere puedan aportar información útil, para poder concluir si es un caso de acoso laboral.

La Persona Instructora dejará constancia de las actuaciones realizadas y de los documentos revisados dentro del expediente de investigación.

Como criterio general, la duración estimada de esta fase de investigación será de 20 días hábiles desde la presentación de la denuncia, siempre y cuando no existan circunstancias que requieran la ampliación de dicha duración estimada, práctica de diligencias adicionales de investigación, realización de desplazamientos para su práctica, declaración tardía de la presunta víctima por su propia petición, coincidencia con periodo vacacional o situaciones de incapacidad temporal notificada.

La Persona Instructora tratará cada caso de manera individualizada, y velará por que la víctima sea escuchada y apoyada en todo momento.

Se creará un expediente físico con la documentación de todas las actuaciones practicadas, que será custodiado por la Persona Instructora.

Durante todo el proceso de investigación, se respetará el derecho a la intimidad de las personas implicadas, así como el deber de confidencialidad. Por dicho motivo, la identidad de las personas entrevistadas será preservada.

c) Fase III: Resolución

La Persona Instructora deberá emitir un informe en el plazo de 15 días hábiles, computados desde la finalización de la fase de investigación.

El informe incluirá la siguiente información:

- Antecedentes del caso
- Medidas cautelares o preventivas, en su caso adoptadas, con carácter temporal y durante el curso de la investigación
- Diligencias de investigación practicadas
- Conclusiones y propuesta de acciones

La Persona Instructora elevará el informe de conclusiones junto con sus recomendaciones, de forma fundamentada, de la adopción de medidas preventivas, correctoras y disciplinarias a la Dirección de la empresa del Grupo afectada.

10. MEDIDAS REACTIVAS Y MEDIDAS DE RESTITUCIÓN A LA VÍCTIMA

La Dirección de la empresa del Grupo afectada, una vez recibido el informe de la fase de Investigación, adoptará las decisiones que considere oportunas en el plazo de 3 días laborables, siendo la única capacitada para decidir al respecto. La decisión adoptada se comunicará por escrito a la víctima y a la persona denunciada, quienes deberán guardar sigilo sobre la información a la que tengan y hayan tenido acceso.

En el caso de la persona acosadora, si con motivo del resultado de la investigación se decide adoptar medidas disciplinarias, las mismas le serán debidamente notificadas por la Dirección, conforme al Convenio Colectivo y normativa de aplicación.

El Grupo DB Cargo Iberia adoptará las medidas preventivas necesarias para evitar que la situación vuelva a repetirse y garantizar la protección de la víctima, reforzando las acciones formativas y de sensibilización al respecto si fuera preciso.

El presente procedimiento no impide el derecho de la víctima a denunciar, en cualquier momento, ante la Inspección de Trabajo y de la Seguridad Social, así como ante la jurisdicción civil, laboral o penal. Si se procediera a formular denuncia por cualquiera de estas vías quedaría suspendida la tramitación del presente procedimiento interno de la empresa, pudiendo, únicamente, adoptarse las medidas cautelares necesarias para garantizar los derechos de todas las partes implicadas en el mismo.

ANEXO

MODELO DE QUEJA O DENUNCIA DE ACOSO LABORAL

I. Persona que informa de los hechos

Persona que ha sufrido el acoso:

Otras (Especificar):

II. Datos de la persona que ha sufrido el acoso

Nombre:

Apellidos:

DNI:

Puesto:

Tipo contrato/vinculación laboral:

Teléfono:

Email:

Domicilio a efectos de notificaciones:

III. Datos de la persona denunciada

Nombre y apellidos:

Grupo/categoría profesional o puesto:

Centro de trabajo:

Nombre de la empresa:

IV. Descripción de los hechos

Incluir un relato de los hechos denunciados, adjuntado las hojas numeradas que sean necesarias, incluyendo fechas en las que tuvieron lugar los hechos siempre que sea posible:

V. Testigos y/o pruebas

En caso de que haya testigos indicar nombre y apellidos:

Adjuntar cualquier medio de prueba que considere oportuno (indicar cuales):

V. Solicitud

Se tenga por presentada la queja o denuncia de acoso (LABORAL) frente a (IDENTIFICAR PERSONA DENUNCIADA) y se inicie el procedimiento previsto en el Protocolo.

Localidad y fecha:

Firma de la persona interesada: