



**PROTOCOL PER A
LA PREVENCIÓ I
ERRADICACIÓ DE
L'ASSETJAMENT DE
LA EMPRESA
MUNICIPAL
SERVEIS
INTEGRALS DE
NETEJA I MEDI
AMBIENT
D'ONDARA, S.L.U.**

**PROTOCOLO PARA
LA PREVENCIÓN Y
ERRADICACIÓN
DEL ACOSO DE LA
EMPRESA
MUNICIPAL
SERVEIS
INTEGRALS DE
NETEJA I MEDI
AMBIENT DE
ONDARA, S L U.**

INTRODUCCIÓ I OBJECTE

El objectiu del present protocol és reiterar el compromís de SINMA amb el compliment de les normes i el desenvolupament d'un comportament ètic en les seues activitats empresarials, atenent als principis recollits en el Codi Ètic i de Conducta.

Aquest protocol és aplicable a tota l'empresa.

PRINCIPIS APLICABLES I MESURES PREVENTIVES

Amb la finalitat d'assegurar un entorn de treball just, divers i promotor del desenvolupament professional i personal, SINMA es compromet a:

- No tolerar qualsevol conducta que supose una discriminació per raó de gènere, raça, edat, nacionalitat, religió, orientació sexual, discapacitat, origen familiar, llengua, ideologia, afiliació política o sindical o qualsevol altra característica que no guarde relació objectiva amb les condicions de treball.
- Promoure una cultura empresarial de respecte.
- Implantar una formació adequada, preventiva i específica sobre el assetjament i la resolució de conflictes i estils de direcció.
- Assegurar que en les avaluacions de riscos psicosocials s'inclouen preguntes sobre assetjament sexual o per raó de sexe.

INTRODUCCIÓN Y OBJETO

El objetivo del presente protocolo es reiterar el compromiso de SINMA con el cumplimiento de las normas y el desarrollo de un comportamiento ético de sus actividades empresariales, atendiendo a los principios recogidos en el Código Ético y de Conducta.

Este protocolo es aplicable a toda la empresa.

PRINCIPIOS APLICABLES Y MEDIDAS PREVENTIVAS

Con la finalidad de asegurar un entorno de trabajo justo, diverso y promotor del desarrollo profesional y personal, SINMA se compromete a:

- No tolerar cualquier conducta que suponga una discriminación por razones de género, raza, edad, nacionalidad, religión, orientación sexual, discapacidad, origen familiar, lengua, ideología, afiliación política o sindical o cualquier otra característica que no guarde relación objetiva con las condiciones de trabajo.
- Promover una cultura empresarial de respeto.
- Implantar una formación adecuada, preventiva y específica sobre el acoso y la resolución de conflictos y estilos de dirección.
- Asegurar que en las evaluaciones de riesgos psicosociales se incluyan

- Assegurar que els mecanismes per a la denuncia e investigació siguin àgils, respectant els drets de ambdues parts i garantint el dret a la intimitat i la confidencialitat dels interventors.
- Adoptar les mesures disciplinaries que corresponguen en el cas de detectar-se algun tipus de conducta no tolerable.
- Per garantir una eficaç prevenció d'aquests tipus de comportament causants d'assetjament, es procedirà a la comunicació del contingut del present Protocol, facilitant la oportunitat d'informar de qualsevol incidència i/o irregularitat.

IMPLEMENTACIÓ

En SINMA hi han varis mecanismes per previndre, detectar, investigar i sancionar els casos d'assetjament, entre el quals estan:

- Codi Ètic i de Conducta: posat a disposició de tots els treballadors en el qual es recullen els principis i normes aplicables i d'obligat compliment.
- Consell d'Administració: velarà per l'adequat funcionament del model de prevenció, realitzant un seguiment de la regulació aplicable, dels riscos, de la eficàcia dels controls i fomentant la cultura de compliment.
- Polítiques i procediments: identificació de riscos i controls i assumpció de diversos

preguntas sobre acoso sexual o por razón de sexo.

- Asegurar que los mecanismos para la denuncia e investigación sean ágiles, respetando los derechos de ambas partes y garantizando el derecho a la intimidad y la confidencialidad de los interventores.
- Adoptar las medidas disciplinarias que correspondan en el caso de detectarse algún tipo de conducta no tolerable.
- Para garantizar una eficaz prevención de este tipo de comportamiento causante de acoso, se procederá a la comunicación del contenido del presente Protocolo, facilitando la oportunidad de informar de cualquier incidencia y/o irregularidad.

IMPLEMENTACIÓN

En SINMA hay varios mecanismos para prevenir, detectar, investigar y sancionar los casos de acoso, entre los cuales están:

- Código Ético y de Conducta: puesto a disposición de todos los trabajadores en el cual se recogen los principios y normas aplicables y de obligado cumplimiento.
- Consejo de Administración: velará por el adecuado funcionamiento del modelo de prevención, realizando un seguimiento de la regulación aplicable, de los riesgos, de la eficacia de los controles y fomentando la cultura de cumplimiento.
- Políticas y procedimientos: identificación de riesgos y controles y asunción de

comportaments en el Pla d'Igualtat que resulta d'aplicació en SINMA.

- Manifestació d'acceptació: SINMA requereix als seus treballadors que manifesten que coneixen i compleixen amb els principis establerts en el Codi Ètic i de Conducta.

CONCEPTE D'ASSETJAMENT

En el àmbit laboral es poden diferenciar tres tipus d'assetjament motivats per distints comportaments o conductes que es caracteritzen per crear un entorn intimidatori, degradant i/o ofensiu per a la persona treballadora i que atenta contra la seua dignitat i dret al honor, intimitat, integritat física o moral o la no discriminació.

En funció de les causes o motivacions que l'originen, així com les conductes en que es manifesten, es distingeixen els següents tipus:

Assetjament laboral o mobbing:

Consisteix en la exposició a conductes de violència psicològica intensa, dirigides de forma sistemàtica i prolongada en el temps cap a una o més persones, per part d'un altra o altres que actuen front a ella/es des d'una posició de poder – no necessàriament jeràrquica sinó en terminis psicològics-, amb el propòsit o l'efecte de crear un entorn hostil o humiliant que pertorbe la vida professional de la víctima.

El assetjament moral o mobbing ocorre de manera reiterada i continuada en el temps i es donen, entre altres, conductes com:

diversos comportamientos en el Plan de Igualdad que resulta de aplicación en SINMA.

- Manifestación de aceptación: SINMA requiere a sus trabajadores que manifiesten que conocen y cumplen con los principios establecidos en el Código Ético y de Conducta.

CONCEPTO DE ACOSO

En el ámbito laboral se pueden diferenciar tres tipos de acoso motivados por distintos comportamientos o conductas que se caracterizan por crear un entorno intimidatorio, degradante y/o ofensivo para la persona trabajadora y que atenta contra su dignidad y derecho al honor, intimidad, integridad física o moral o la no discriminación.

En función de las causas o motivaciones que lo originan, así como las conductas en que se manifiestan, se distinguen los siguientes tipos:

Acoso laboral o mobbing:

Consiste en la exposición a conductas de violencia psicológica intensa, dirigidas de forma sistemática y prolongada en el tiempo hacia una o más personas, por parte de otra/s que actúan frente a ella/s desde una posición de poder -no necesariamente jerárquica sino en términos psicológicos-, con el propósito o el efecto de crear un entorno hostil o humillante que perturbe la vida profesional de la víctima.

- Les que suposen un aïllament o desacreditació/ridiculització de la víctima.
- Les que impliquen l'assignació de treballs absurds o sobrecarrega del mateix.
- La profusió de crits o insults, amenaces físiques i/o verbals.
- La difusió de rumors sobre la víctima.

No tindran consideració d'assetjament laboral aquelles conductes que impliquen un conflicte personal de caràcter passatger en un moment concret, que evidentment afecta al àmbit laboral, es dona en el seu entorn, influeix en la organització i en la relació laboral, però la seua finalitat no és la destrucció o deteriori de les parts implicades en el succés. No obstant lo anterior, s'adoptaran les mesures pertinents en cada cas per evitar conflictes puntuals que es puguin convertir en habituals i desembiquen en conductes d'assetjament laboral.

Assetjament sexual:

Consisteix en qualsevol comportament, verbal o físic, consistent en paraules, gestos, actituds o actes concrets de naturalesa sexual, que tinga el propòsit o produïska el efecte d'atemptar contra la dignitat d'una persona, en particular quan es crea un entorn intimidatori, degradant u ofensiu.

Entre altres conductes constitutives d'assetjament sexual, es poden distingir les següents:

- Conductes físiques de naturalesa sexual que poden anar des de tocaments a arrimament físic no desitjat.
- Conductes verbals de naturalesa sexual no desitjades tals com insinuacions sexuals

El acoso moral o mobbing ocurre de manera reiterada y continuada en el tiempo y se dan, entre otras, conductas como:

- Las que suponen un aislamiento o desacreditación/ridiculización de la víctima.
- Las que implican la asignación de trabajos absurdos o sobrecarga del mismo.
- La profusión de gritos o insultos, amenazas físicas y/o verbales.
- La difusión de rumores sobre la víctima.

No tendrán consideración de acoso laboral aquellas conductas que impliquen un conflicto personal de carácter pasajero en un momento concreto, que evidentemente afecta al ámbito laboral, se da en su entorno, influye en la organización y en la relación laboral, pero su finalidad no es la destrucción o deterioro de las partes implicadas en el suceso. No obstante lo anterior, se adoptarán las medidas pertinentes en cada caso para evitar conflictos puntuales que se puedan convertir en habituales y desembiquen en conductas de acoso laboral.

Acoso sexual:

Consiste en cualquier comportamiento, verbal o físico, consistente en palabras, gestos, actitudes o actos concretos de naturaleza sexual, que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

Entre otras conductas constitutivas de acoso sexual, se pueden distinguir las siguientes:

molestes, proposicions i flirteigs ofensius, comentaris e insinuacions obscenes.

- Conductes no verbals de naturalesa sexual, com exhibició de fotos o materials escrits de contingut sexual o pornogràfic, mirades amb gests impúdics, etc.
- Conductes consistents en forçar a un treballador a elegir entre sotmetre's als requeriments sexuals (per exemple: sexe a canvi de mantenir el lloc de treball o la modificació de la relació laboral, o la repetició reiterada de cites a les que se respon de manera negativa). Aquest tipus de conductes normalment se'ls denomina xantatge sexual.
- La producció d'un entorn laboral intimidatori per a la persona treballadora, generant un ambient de treball desagradable, intimidatori, hostil, ofensiu o humiliant, conegut com assetjament sexual ambiental. Es reflexa en conductes com: comentaris, insinuacions i acudits de naturalesa i contingut sexual, la decoració del entorn amb motius sexuals o la exhibició de revistes o materials amb contingut sexual, entre altres.

Assetjament per raó de sexe:

Consisteix en qualsevol comportament realitzat en funció del sexe d'una persona, amb el propòsit o el efecte d'atemptar contra la seua dignitat i de crear un entorn intimidatori, degradant u ofensiu.

Aquest tipus d'assetjament presenta conductes com:

- Conductas físicas de naturaleza sexual que pueden ir desde tocamientos a acercamiento físico no deseado.
- Conductas verbales de naturaleza sexual no deseadas tales como insinuaciones sexuales molestas, proposiciones y flirteos ofensivos, comentarios e insinuaciones obscenas.
- Conductas no verbales de naturaleza sexual, como exhibición de fotos o materiales escritos de contenido sexual o pornográfico, miradas con gestos impúdicos, etc.
- Conductas consistentes en forzar a un trabajador elegir entre someterse a los requerimientos sexuales (por ejemplo: sexo a cambio de mantener el lugar de trabajo o la modificación de la relación laboral, o la repetición reiterada de citas a las que se responde de manera negativa). Este tipo de conductas normalmente se les denomina chantaje sexual.
- La producción de un entorno laboral intimidatorio para la persona trabajadora, generando un ambiente de trabajo desagradable, intimidatorio, hostil, ofensivo o humillante, conocido como acoso sexual ambiental. Se refleja en conductas como: comentarios, insinuaciones y chistes de naturaleza y contenido sexual, la decoración del entorno con motivos sexuales o la exhibición de revistas o materiales con contenido sexual, entre otros.

- Ridiculitzar a les persones que assumeixen tasques que tradicionalment ha assumit el altre sexe.
- Comportaments que suposen un tracte desfavorable cap a la persona, relacionat amb el embaràs, la maternitat o paternitat.
- Situacions en les que el sexe u orientació sexual de la persona s'utilitzen com a condicionants davant la presa de decisions que li afecten personal o professionalment.

Qualsevol de les manifestacions relatives als diferents tipus d'assetjament dalt exposats, es pot donar tant en la prestació dels serveis en modalitat presencial com a distància. En conseqüència, el compromís de SINMA davant la prevenció i erradicació de les diferents formes d'assetjament s'estén a totes les formes de prestació de serveis.

PROCEDIMENT D'INVESTIGACIÓ I RESPOSTA

L'objectiu del present document és definir les directrius, procediments, les ferramentes i els mecanismes per gestionar els diferents tipus d'investigacions dutes a terme per l'empresa.

Interposició de la denuncia

La denuncia d'assetjament es podrà realitzar per escrit a través de correu postal o a través de qualsevol medi electrònic habilitat per a

Acoso por razón de sexo:

Consiste en cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

Este tipo de acoso presenta conductas como:

- Ridiculizar a las personas que asumen tareas que tradicionalmente ha asumido el otro sexo.
- Comportamiento que suponen un trato desfavorable hacia la persona, relacionado con el embarazo, la maternidad o paternidad.
- Situaciones en las que el sexo u orientación sexual de la persona se utilizan como condicionante ante la toma de decisiones que le afectan personal o profesionalmente.

Cualquiera de las manifestaciones relativas a los distintos tipos de acoso arriba expuestos, se puede dar tanto en la prestación de los servicios en modalidad presencial como a distancia. En consecuencia, el compromiso de SINMA ante la prevención y erradicación de las diferentes formas de acoso se extiende a todas las formas de prestación de servicios.

PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN Y RESPUESTA

tal efecte, o verbalment (per via telefònica) o de les dos formes, ja bé siga per la persona afectada o per tercera persona que tinga coneixement dels actes d'assetjament laboral, sexual o per raons de sexe.

El Codi Ètic i de Conducta proclama l'obligació de tota persona treballadora de informar sobre una actuació inadequada i/o constitutiva d'assetjament.

La denuncia inclourà una descripció detallada dels fets que donen lloc a la mateixa.

Qualsevol dels canals que es relacionen a continuació, permeten comunicar per escrit, de manera confidencial, aquelles activitats i/o conductes que puguen suposar una irregularitat i/o un cas de assetjament:

- Comunicació a través de correu electrònic a la següent direcció: sinma@ondara.org
- Comunicació dirigida a la "Gerència de SINMA), a la següent direcció: Plaça del País Valencià (Edifici Espai Català) Ondara 03760 (Alacant).

En cas de que es desitge formular una comunicació verbal es podrà realitzar la comunicació per via telefònica en el numero: +34 677 99 72 08. O bé es podrà sol·licitar una reunió presencial a través de qualsevol dels canals anteriors.

Totes les comunicacions seran rebudes i analitzades diligent, rigorosa i confidencialment per la Gerència, que determinarà, en funció dels fets denunciats, la seua qualificació conforme al Procediment d'Investigació i Resposta, determinant en el seu cas, la aplicació del present Protocol o la gestió que procedisca en cada cas.

El objetivo del presente documento es definir las directrices, procedimientos, herramientas y mecanismos para gestionar los diferentes tipos de investigaciones llevadas a cabo en la empresa.

Interposición de la denuncia

La denuncia de acoso se podrá realizar por escrito a través del correo postal o a través de cualquier medio electrónico habilitado para tal efecto, o verbalmente (por vía telefónica) o de las dos formas, ya bien sea por la persona afectada o por tercera persona que tenga conocimiento de los actos de acoso laboral, sexual o por razones de sexo.

El Código Ético i de Conducta proclama la obligación de toda persona trabajadora de informar sobre una actuación inadecuada y/o constitutiva de acoso.

La denuncia incluirá una descripción detallada de los hechos que dan lugar a la misma.

Cualquiera de los canales que se relacionan a continuación permiten comunicar por escrito, de manera confidencial, aquellas actividades y/o conductas que pueden suponer una irregularidad y/o un caso de acoso:

- Comunicación a través de correo electrónico a la siguiente dirección: sinma@ondara.org
- Comunicación dirigida a la "Gerencia de SINMA a la siguiente dirección: Plaça del País Valencià (Edifici Espai Català) Ondara 03760 (Alacant).

En el caso de que se desee formular una comunicación verbal se podrá realizar la comunicación vía telefónica en el siguiente número: +34 677 99 72 08. O bien se podrá solicitar

Responsable de la investigació

En funció de la informació rebuda i el risc involucrat, la Gerència determinarà les pautes de la investigació necessària per al enteniment i esclariment dels fets. A tals efectes, la Gerència determinarà:

- La persona denunciant. A aquest respecte queda rigorosament prohibit adoptar mesura alguna que constituïska una represàlia per haver formulat una denuncia d'assetjament de bona fe.
- La persona sobre la que pesen els indicis d'incompliment o comportament poc ètic. A fi de confirmar si s'ha realitzat qualsevol acció o activitat que incomplisca el Codi Ètic i de Conducta.
- En el desenvolupament de les investigacions es deurà garantir la no vulneració dels drets fonamentals de les persones investigades.
- Totes les persones tenen dret a la presumpció d'innocència i al honor, per lo que no es toleraran falses denúncies destinades a causar perjudici a una altra.
- En cas de que es provara l'existència d'una denuncia o testimoni fals, l'empresa adoptarà les mesures disciplinàries que corresponguen.
- La persona o persones responsables de realitzar les investigacions. La persona o persones designades com a encarregades

una reunió presencial a través de qualsevol canal anterior.

Responsable de la investigación

En función de la información recibida y el riesgo involucrado, la Gerencia determinará las pautas de la investigación necesaria para el entendimiento y esclarecimiento de los hechos. A tales efectos, la Gerencia determinará:

- La persona denunciante. A este respecto que rigurosamente prohibido adoptar medida alguna que constituya una represalia por haber formulado una denuncia de acoso de buena fe.
- La persona sobre la que pesan los indicios de incumplimiento o comportamiento poco ético. A fin de confirmar si se ha realizado cualquier acción o actividad que incumpla con el Código Ético y de Conducta.
- En el desarrollo de las investigaciones se deberá garantizar la no vulneración de los derechos fundamentales de las personas investigadas.
- Todas las personas tienen derecho a la presunción de inocencia y al honor, por lo que no se toleraran falsas denuncias destinadas a causar perjuicio a otra persona. En caso de que se probara la existencia de una denuncia o testimonio falso, la empresa adoptará las medidas disciplinarias que correspondan.
- La persona o personas responsables de realizar las investigaciones. La persona o personas designadas como encargadas de

de realitzar la investigació i resolució del expedient deuran tenir ple coneixement teòric i pràctic de cada modalitat d'assetjament.

- Documentació de la investigació
- La investigació s'iniciarà amb l'apertura d'un expedient intern, i comptarà almenys amb les següents accions:
- Entrevistes amb els notificats i/o amb les persones involucrades amb el objectiu de ampliar la informació i enteniment de la situació.
- Entrevistes amb la persona/es denunciada/es amb el objectiu de comprendre la versió contrària i contrastar els fets denunciats. En aquest sentit, es reconeix el dret a la assistència durant la entrevista per part dels representants legals de les persones treballadores, quan així es sol·licite.
- Possibilitat de sol·licitar, prèvia aprovació de la Gerència i el Consell d'Administració, informes pericials de professionals externs.
- De totes les sessions d'investigació i entrevistes es farà un acta en el moment de la finalització de la reunió per part del secretari del Consell d'Administració, amb la informació necessària en matèria de Protecció de Dades, siguent firmada en el acte per totes les persones presents. Quan finalitze la investigació, s'elaborarà un informe intern i una proposta d'actuació al Consell d'Administració.

realizar la investigación y resolución del expediente deberán tener pleno conocimiento teórico y practico de cada modalidad de acoso.

- Documentación de la investigación
- La investigación se iniciará con la apertura de un expediente interno y contará al menos con las siguientes acciones:
- Entrevistas con los notificados y/o con las personas involucradas con el objetivo de ampliar la información y entendimiento de la situación.
- Entrevistas con la persona/s denunciada/s con el objetivo de comprender la versión contraria y contrastar los hechos denunciados. En este sentido, se reconoce el derecho a la asistencia durante la entrevista por parte de los representantes legales de las personas trabajadoras, cuando así se solicite.
- Posibilidad de solicitar, previa aprobación de la Gerencia y el Consejo de Administración, informes periciales de profesionales externos.
- De todas las sesiones de investigación y entrevistas se hará un acta en el momento de finalización de la de la reunión por parte del secretario del Consejo de Administración, con la información necesaria en materia de Protección de datos siendo firmada en el acto por todas las personas presentes. Cuando finalice la investigación, se elaborará un informe interno y una propuesta de actuación al Consejo de Administración.

Report i resposta

Una vegada finalitzada la investigació, la persona encarregada de dur a terme la investigació presentarà un informe escrit al Consell d'Administració i la Gerència que deurà contindre, almenys, una breu referència dels medis utilitzats, els resultats documentats i provats de la investigació, i una conclusió de la investigació, proposant les mesures a adoptar.

Així mateix, una vegada tancat el expedient, s'informarà de les conclusions del mateix tant a la part denunciante com a la denunciada.

Reporte y respuesta

Una vez finalizada la investigación, la persona encargada de llevar a cabo la investigación presentará un informe escrito al Consejo de Administración y la Gerencia que deberá contener, al menos, una breve referencia de los medios utilizados, los resultados documentados y probados de la investigación y una conclusión de la investigación, proponiendo las medidas a adoptar.

Así mismo, una vez cerrado el expediente, se informará de las conclusiones del mismo tanto a la parte denunciante como a la denunciada