

PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE ACOSO MORAL O MOBBING Y TRATO DISCRIMINATORIO DEL GRUPO URBASER

DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

La dirección de la empresa manifiesta su preocupación y compromiso para evitar y resolver las posibles “conductas de acoso en el trabajo” y a tales efectos expresa la necesidad de que todo el personal contratado sea tratado con dignidad, no permitiendo ni tolerando ningún tipo de conducta de acoso moral ni trato discriminatorio.

Toda persona tiene derecho y obligación a ser tratada y tratar con dignidad y respeto, respectivamente. En virtud de ello, manifiesta su rechazo a todo tipo de conductas de acoso en el trabajo que supongan acoso moral y trato discriminatorio asumiendo que las actitudes y actos de esta índole, suponen un atentado a la dignidad de las personas trabajadoras, por lo que no permitirá ni tolerará acoso ni trato discriminatorio en ninguno de los centros de trabajo.

Todas las personas tendrán la responsabilidad de garantizar un entorno laboral en el que se respete la dignidad y la igualdad de trato. El personal con responsabilidad en virtud de su cargo deberá tener especialmente encomendada la tarea de garantizar y prevenir que no se produzcan situaciones de ningún tipo de acoso dentro de su ámbito.

Todas las personas comprendidas dentro del ámbito de aplicación del presente Protocolo tienen derecho a utilizar este procedimiento con todas las garantías y a no ser objeto de intimidación ni de trato injusto, discriminatorio o desfavorable como consecuencia de ello. Esta protección se extenderá a quienes intervengan en dicho procedimiento.

En caso de producirse, debe quedar garantizada la ayuda a la persona que lo sufra y evitar, con todos los medios posibles, que la situación se repita.

Asimismo, cualquier persona empleada que conozca la existencia de un presunto caso de acoso moral o trato discriminatorio deberá comunicarlo a la mayor brevedad posible a través de alguno de los cauces señalados en el presente Protocolo. Es preciso destacar que, tanto la tolerancia de las conductas de acoso y de trato discriminatorio, como el encubrimiento de las mismas, si fueran conocidas, pueden tener efectos disciplinarios de acuerdo con la normativa vigente.

La empresa declara que el acoso laboral y el trato discriminatorio no será permitido bajo ningún concepto. No deben ser ignorados y serán sancionados con la contundencia debida.

El contenido del presente Protocolo persigue:

- Adoptar las medidas necesarias para evitar cualquier situación de acoso y trato discriminatorio.
- Facilitar que las personas trabajadoras puedan identificar cuando existe acoso moral (mobbing) y trato discriminatorio.
- Establecer un procedimiento de actuación (protocolo) que permita investigar, corregir y, en su caso sancionar, las posibles situaciones de acoso y trato discriminatorio.

DEFINICIÓN Y CONCEPTOS.

Con la finalidad de evitar cualquier situación de acoso, hemos considerado esencial el incorporar, al presente Código de Actuación, una breve explicación de qué se entiende por acoso moral, con el fin de diferenciarlo de sexual, y por razón de sexo, tratados en el otro protocolo de la compañía. De esta forma, estamos contribuyendo a que nuestros trabajadores y trabajadoras puedan tomar conciencia de que ciertos comportamiento o actitudes, en ocasiones aparentemente inofensivas, pueden desembocar en una situación de acoso, permitiéndoles, asimismo, identificar dichas situaciones cuando sean ellos los afectados.

Acoso moral o mobbing.

El acoso moral en el trabajo constituye un comportamiento inapropiado, que se traduce en un continuo y deliberado maltrato, ya sea directo o indirecto, verbal, físico o de cualquier otra forma, ya sea por parte de una sola persona o por varias en contra de otra, en el lugar de trabajo o en el curso de la relación laboral, susceptible de afectar a la dignidad de la persona y tendente a lograr su aniquilación o destrucción psicológica, produciéndole un daño efectivo que, en muchas ocasiones, desemboca en que el empleado afectado termine abandonando su puesto de trabajo.

No obstante lo anterior, hemos de tener presente que no todo conflicto que surja en el ámbito de la empresa, o situación aislada desagradable que se produzca entre los trabajadores y trabajadoras, puede calificarse como acoso moral o “mobbing”.

En definitiva, el acoso moral incluye cualquier conducta ofensiva que se produzca de manera sistemática y continuada y que tenga por finalidad el aislamiento o daño psicológico en el empleado (no asignarle tareas; asignarle tareas degradantes; aislarle respecto a sus compañeros y compañeras; comentar su trabajo de forma malintencionada etc...)

Se trata de acciones que tienen continuidad en el tiempo, previamente diseñadas, con las que se pretende degradar psicológicamente a la persona afectada hasta el punto de producir una pérdida de autoestima y desinterés por el trabajo, favoreciendo de este modo, la creación de un

ambiente hostil que puede desembocar en su salida voluntaria de la empresa.

En función de los sujetos que intervienen, estas conductas pueden ser calificadas como:

Acoso descendente: es el acoso realizado por el propio empleador, empleadora o sus representantes, alguien con poder sobre la víctima, normalmente por razón jerárquica.

Acoso horizontal: es el acoso realizado por compañeros o compañeras de trabajo, sin ascendencia jerárquica sobre la víctima.

Acoso ascendente: es el acoso realizada por una persona que está jerárquicamente subordinada a la víctima.

Trato Discriminatorio.

Se entiende por trato discriminatorio la actuación desfavorable hacia un trabajador o trabajadora o grupo de ellos/ellas por razón de nacimiento, origen racial o étnico, sexo, religión, convicción u opinión, edad, discapacidad, orientación o identidad sexual, expresión de género, enfermedad o condición de salud, estado serológico y/o predisposición genética a sufrir patologías y trastornos, lengua, situación socioeconómica, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social y que puede materializarse en insultos personales, realizar comentarios despectivos sobre aspectos de su vida personal o profesional, críticas ofensivas y conductas similares.

En definitiva, se trata de actitudes con las que se pretende aislar o ridiculizar a una persona por una condición o circunstancia personal que le distingue del resto de la plantilla.

MEDIDAS PARA LA PREVENCIÓN DEL ACOSO MORAL O MOBBING

Con el objetivo de prevenir, desalentar, evitar y sancionar los comportamientos de acoso y trato discriminatorio se adoptarán las siguientes medidas:

- Se publicará este protocolo en la empresa y en todos los medios de comunicación posibles, de forma que toda la plantilla lo conozcan y sepan la intervención a seguir ante este caso de acoso.
- Así mismo, se desarrollarán campañas de sensibilización, por medio de charlas, jornadas, folletos, material informativo y cualquier otro medio que se estime necesario, haciendo hincapié en la aclaración de los conceptos de acoso sexual y acoso por razón de sexo, y acoso moral.

- Se dispondrá anualmente de datos desagregados por sexo, sobre intervenciones y casos de acoso moral y trato discriminatorio.
- Se dará formación específica sobre el acoso moral y trato discriminatorio a toda la plantilla y se iniciará esta formación por aquellos colectivos en los que por su organigrama o por antecedentes, son susceptibles de acoso y a las personas que van a dar apoyo a las víctimas.
- La empresa promoverá un entorno de respeto, corrección en el ambiente de trabajo, inculcando a todo el personal los valores de igualdad de trato, respeto a todas las personas y sus realidades, dignidad y libre desarrollo de la personalidad.

La empresa mantendrá una actitud activa y proactiva a cuantas medidas sean necesarias para una convivencia en el trabajo óptima y positiva salvaguardando los derechos de las personas trabajadoras.

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN INTERVENCIÓN ANTE EL ACOSO MORAL Y TRATO DISCRIMINATORIO.

Derechos y Obligaciones de la empresa.

La empresa tiene la responsabilidad de garantizar un ambiente que respete la dignidad de las personas trabajadoras y de aquellas atendidas en la Entidad por profesionales éticos y respetuosos.

- **Tratar a todas las personas** con respeto y educación, evitando cualquier comportamiento o actitud que puedan ser ofensivos, molestos o discriminatorios.
- **Garantizar el cumplimiento y el seguimiento** de las orientaciones y principios que establece el protocolo.
- **Observar los indicios de discriminación o acoso** moral y trato discriminatorio y facilitar vías de información acerca de estas situaciones.
- **Facilitar el conocimiento y acceso** de protocolo y procedimiento de actuación ante situaciones de acoso moral y trato discriminatorio.
- **Investigar todas las situaciones conocidas** conforme a lo establecido en el procedimiento.
- **Responder adecuadamente** a cualquier persona que comunique una queja o denuncia, investigando y poniendo las medidas oportunas cuando corresponda, así como haciendo el seguimiento pertinente con posterioridad. Todo ello de manera confidencial informando de las vías y pasos que corresponden.
- Obligación por parte de las **personas responsables o mandos intermedios a notificar** cualquier situación que consideren casos de posible acoso moral y trato discriminatorio que conozcan.

Derechos y Obligaciones de las personas trabajadoras

- Derecho a un **entorno de trabajo saludable** y a no ser objeto de acoso laboral o discriminación.
- Derecho a **ser escuchado/a y recibir una respuesta** ante la denuncia.
- Derecho a preservar su **derecho a la intimidad** y a que la denuncia se curse

con confidencialidad.

- Derecho a **comunicar la situación de acoso y/o trato discriminatorio** a su responsable (u otro de mayor nivel jerárquico) y/o en el caso de que dicha situación sobrevenga de un responsable, podrá abrir directamente una diligencia en el Equipo de Atención.
- Derecho a **informar** sobre las situaciones de acoso y/o trato discriminatorio que tenga conocimiento.
- Obligación de **tratar a los y las demás con respeto**.
- Obligación y responsabilidad de **cooperar en el proceso** de instrucción por una denuncia interna.

Derecho a la privacidad en el trato de sus datos personales: Todas las personas trabajadoras en aplicación de los artículo 6 y 9 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos), así como los artículos 6 y 9 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos.

GARANTÍAS

El procedimiento debe cumplir con las siguientes garantías:

- **Diligencia y celeridad:** El procedimiento será ágil y rápido, ofrecerá credibilidad, transparencia y equidad. La investigación y la resolución sobre los hechos reclamados o denunciados deben ser realizadas con la debida profesionalidad, diligencia y sin demoras indebidas, de forma que el procedimiento pueda ser completado en el menor tiempo posible respetando las garantías debidas.
- **Respeto y protección a las personas:** La empresa adoptará las medidas pertinentes para garantizar el derecho a la protección de la dignidad e intimidad de las personas afectadas, incluyendo a las personas presuntamente acosadas y acosadoras.

Las actuaciones o diligencias deben realizarse con la mayor discreción, prudencia y con el debido respeto a todas las personas implicadas, que en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo.

Las personas implicadas podrán hacerse acompañar por alguien de su confianza o a ser asistidas legalmente a lo largo de todo el proceso, así como a estar informadas de la evolución de la denuncia.

- Respeto a los derechos de las partes: La investigación de la denuncia tiene que ser desarrollada con sensibilidad y respeto a los derechos de cada una de las partes afectadas. El Protocolo ha de garantizar, en todo caso, los derechos de todas las partes a su dignidad e intimidad, y el derecho de la persona reclamante a su integridad física y moral.
- Imparcialidad y contradicción: El procedimiento debe garantizar una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas. Todas las personas que intervengan en el procedimiento actuarán de buena fe en la búsqueda de la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados.
- Confidencialidad y anonimato: Las personas que intervengan en el procedimiento, así como las posibles acompañantes, tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva y no deben transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las denuncias presentadas, resueltas o en proceso de investigación de las que tengan conocimiento. Por ello, desde el momento en que se formule la reclamación, queja o denuncia, las personas responsables de su tramitación asignarán unos códigos alfanuméricos identificativos u otros procedimientos análogos para identificar a las partes afectadas.
- Sigilo: Es el deber que tienen las personas implicadas en los procedimientos previstos en este Protocolo de mantener la debida discreción sobre los hechos que conozcan por razón de su cargo en el ejercicio de la investigación y evaluación de las reclamaciones, quejas y denuncias, sin que puedan hacer uso de la información obtenida para beneficio propio o de terceras personas, o en perjuicio del interés público.

La utilización de este Protocolo no impide que cualquier persona comprendida en el ámbito de aplicación del mismo, pueda acudir en cualquier momento a la vía jurisdiccional o administrativa para ejercer su derecho a la tutela judicial efectiva.

Así, en cuanto se tenga conocimiento de la existencia de cualquier proceso judicial sobre el mismo asunto o de cualquier otro procedimiento administrativo, se suspenderá la aplicación del presente Protocolo, sin perjuicio de las medidas cautelares que puedan establecerse por parte de la dirección de RRHH.

PERSONA IMPULSORA DEL PROCEDIMIENTO DE ACOSO MORAL O MOBBING Y TRATO DISCRIMINATORIO

Dada la especificidad del acoso y del trato discriminatorio, así como la necesidad de confidencialidad y sigilo, se creará un Equipo de Atención al Acoso Moral y al Trato discriminatorio que estará compuesto por personas formadas en materia de acoso moral o psicológico y trato discriminatorio o se les forme de no tener esta formación.

El Equipo estará formado por dos personas de Recursos humanos y una persona de Prevención de Riesgos laborales. La persona principal designada por la empresa será la persona impulsora del procedimiento, debiendo la misma activar y tramitar las actuaciones correspondientes.

Esta persona tendrá las funciones de:

- a) Recibir todas las denuncias por acoso moral o psicológico y trato discriminatorio.
- b) Llevar a cabo la investigación de las denuncias de acuerdo con lo establecido en este protocolo, para lo que dispondrá por parte de la empresa de los medios necesarios y tendrá acceso a toda la información y documentación que pudiera tener relación con el caso. Podrá acceder previa autorización a las dependencias del centro de trabajo en el que se haya requerido realizar una investigación, debiendo toda la plantilla prestar la debida colaboración que se le requiera.
- c) Recomendar y gestionar ante el Departamento de Recursos Humanos las medidas cautelares que estime convenientes.

Elaborar un informe de conclusiones sobre el supuesto de acoso o trato discriminatorio investigado, que incluirá los antecedentes, actuaciones practicadas, medios de prueba del caso, hechos, circunstancias agravantes o atenuantes, valoración y conclusiones y propondrá, si es necesario, a la apertura de expediente disciplinario contra la persona denunciada, así como cuantas propuestas y recomendaciones estime oportunas.

- d) Supervisar el efectivo cumplimiento de las sanciones impuestas como consecuencia de casos de acoso moral y trato discriminatorio.
- e) Velar por las garantías comprendidas en este Protocolo.
- f) Cualesquiera otra que se pudieran derivar de la naturaleza de sus funciones y de lo contemplado en el presente Protocolo

Se podrán consultar personas especialistas o expertas en la materia, siempre que la investigación lo requiera por su complejidad. El Equipo de investigación evitará en la medida de lo posible, y siempre que no bloquee la labor de investigación, facilitar a las figuras complementarias todos aquellos datos personales identificativos o no esenciales para el desarrollo de su labor.

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

1.- Fase de denuncia y procedimiento abreviado.

La presentación de la reclamación, queja o denuncia puede realizarse, siempre con consentimiento fehaciente de la víctima, por parte de:

- Toda persona incluida en el ámbito de aplicación del presente Protocolo, que se considere víctima de acoso moral y/o trato discriminatorio.
- La representación legal de las personas trabajadoras.
- Cualquiera otra persona de la empresa que tenga conocimiento de la existencia de una conducta de acoso moral o psicológico y/o trato discriminatorio.

La denuncia se realizará por escrito, conforme al modelo establecido de denuncia a tal efecto a través del formulario web. Esta denuncia se remitirá debidamente cumplimentada al Canal Ético de la compañía a través de la página <https://www.urbaser.com/canal-etico/> o a través del correo físico a la atención del Canal ético sito en el Camino de las Hormigueras 171, 28031 Madrid.

Las denuncias serán recepcionadas por la persona encargada del Canal Ético. En el plazo de 2 días hábiles, la persona encargada de gestionar el Canal Ético deberá acusar recibo de la recepción de esta, a efectos de dejar constancia de su recibo y tramitación.

Una vez remitido el acuse de recibo anteriormente referido, la persona encargada del canal interno deberá dar traslado de la denuncia en el mismo plazo de 2 días hábiles al Equipo de Atención previamente conformado.

Procedimiento abreviado:

Su objetivo es resolver el problema de una forma ágil a través de una investigación preliminar, en las ocasiones en que el hecho de manifestar a la persona denunciada las consecuencias ofensivas e intimidatorias que se generan de su comportamiento, sea suficiente para que se solucione el problema.

Una vez iniciado el procedimiento, la persona impulsora se encargará de entrevistarse, por separado y por cualquier medio, con la persona denunciante y denunciada o cualquier otra persona que estime necesaria.

A la vista del resultado de las reuniones mantenidas, la parte instructora elevará su dictamen a la Dirección de RRHH, lo que no podrá prolongarse en más de 5 días hábiles, que deberá

pronunciarse al respecto. En este procedimiento abreviado y tras el pronunciamiento anterior, para que pueda validarse este procedimiento y el fin del expediente la persona denunciante deberá expresar formalmente su conformidad.

En el supuesto de que la situación no se pueda solucionar manifestando a la persona denunciada la necesidad de modificar su comportamiento o cuando la gravedad de los hechos así lo indique o cuando la persona denunciante muestre su disconformidad se dará paso a la fase de investigación.

Cuando la queja no responda a ninguna situación de acoso moral o psicológico o trato discriminatorio, tal y como éste ha sido definido, la persona impulsora comunicará a la Dirección de Recursos Humanos este hecho y lo comunicará a la parte denunciante, motivando suficientemente su decisión, dando por finalizado el procedimiento, y trasladándolo, en caso de ser necesario, al equipo de investigación pertinente en caso de tratarse de otro tipo de acoso.

2.- Fase de investigación

Todo el proceso deberá desarrollarse con la máxima rapidez, confidencialidad y sigilo de los componentes del Equipo de atención.

El expediente de investigación estará encaminado a comprobar y/o averiguar los hechos y no durará más de 30 días naturales desde la recepción de la denuncia, salvo que la investigación de los hechos obligue a alargar el plazo por un tiempo imprescindible y siempre que dicha circunstancia quede justificada.

Procedimiento:

Según la gravedad de los hechos y en atención a las circunstancias concurrentes, la persona impulsora podrá solicitar a la Dirección de Recursos humanos la adopción de medidas cautelares, debiendo motivar debidamente las causas

Recomendación que podrá ser llevada a cabo en cualquier momento del proceso, y cuando las consideren necesarias para proteger a las partes involucradas.

A título ilustrativo, que no limitativo, se enumeran algunas medidas cautelares que se podrán llevar a cabo, sin perjuicio de todas aquellas que pudiesen resultar útiles y no se encuentren en el presente listado:

- Separación efectiva entre la persona denunciante, o sujeto pasivo del presunto acoso y/o trato discriminatorio, y denunciada durante el proceso de investigación.

- Dicha separación podrá practicarse de las siguientes formas:
 - Suspensión de empleo, que no de sueldo, durante el tiempo necesario para cualquiera de las partes.
 - Cambio de centro, o de turno u horario dentro del mismo centro de trabajo, garantizando que las partes implicadas no compartan el mismo espacio en mismo día u horario.
 - Si fuese la persona denunciante la que tuviese que realizar dicho cambio, deberá ser elegido por la misma para que no suponga un agravio en sus condiciones de trabajo.

Durante la instrucción se dará trámite de audiencia a todas las personas afectadas y a los testigos practicándose cuantas diligencias se estimen necesarias. La intervención de los testigos tendrá un carácter estrictamente confidencial. Dicho trámite de audiencia incluirá, como mínimo, una entrevista privada por cualquier medio con la denunciante y otra independiente con el denunciado en la que pueda defenderse de las acusaciones que contra él se hayan vertido.

Durante todo el proceso tanto denunciante como denunciado o denunciada podrá ser asistida por la representación legal y/o sindical o por cualquier otra persona autorizada por ella misma. Dicha prerrogativa será extensible a su vez a todos los comparecientes dentro del proceso.

3.- Finalización del proceso

Finalizada la instrucción, la persona impulsora emitirá el informe en el cual se dejará constancia de los antecedentes, actuaciones practicadas y medios de prueba del caso, hechos, sus posibles agravantes o atenuantes, valoración y conclusiones y propondrá, si es necesario, a la apertura de expediente disciplinario contra la persona denunciada, así como cuantas propuestas y recomendaciones estime oportunas. El citado informe, previa consulta con al Equipo de Atención, será elevado a la Dirección de Recursos Humanos, con el fin de que ésta estime, a su vez, si los comportamientos son constitutivos o no de acoso moral y/o de trato discriminatorio, que emitirá la resolución final correspondiente.

Se dará traslado tanto a la denunciante como al denunciado de la resolución final, en la que se confirmará en su caso si han quedado constatados los hechos denunciados y si los mismos constituyen acoso moral o psicológico y/o trato discriminatorio.

Corresponderá a su vez a la Dirección de RR. HH la imposición de las medidas disciplinarias propuestas por el informe de la persona impulsora así como la implementación en su caso de las

recomendaciones y propuestas realizadas por la misma.

La dirección de Recursos Humanos coordinará el seguimiento a efectos de verificar la corrección de las circunstancias que hubieran contribuido o dado lugar en el pasado a tales situaciones de acoso y/o trato discriminatorio.

Se prohíbe expresamente cualquier represalia contra las personas que efectúen una denuncia, atestigüen, colaboren o participen en las investigaciones que se lleven a cabo, y contra aquellas personas que se opongan a cualquier situación de acoso y/o trato discriminatorio frente a sí mismo o frente a terceros.

No obstante a lo anterior, si de la investigación realizada se pusiera en evidencia que la persona denunciante del acoso y/o trato discriminatorio ha actuado con acreditada falta de buena fe o con ánimo de dañar, la empresa podrá adoptar las medidas previstas para los supuestos de transgresión de la buena fe contractual en el Estatuto de los Trabajadores.

Medidas de Apoyo de la empresa

Desde la persona impulsora se recomendará las medidas de apoyo a la víctima que se consideren necesarias.

Entre otras:

- Se garantizará la inexistencia de ningún tipo de represalia para la persona víctima de acoso y/o trato discriminatorio con motivo del inicio y sustentación del procedimiento.
- Se garantizará en aquellos expedientes en el que en su informe final se determine expresamente que ha existido una situación de acoso moral o psicológico y/o trato discriminatorio, la atención, asesoramiento y actuación jurídica que suponga no dejar en indefensión, desprotección o soledad a las víctimas.

RESUMEN PLAZOS DEL PROCEDIMIENTO.

- Presentación de denuncia.
- 2 días hábiles para acusar recibo por parte de la Compañía al denunciante.
- 2 días hábiles desde la remisión de acuse de recibo al denunciante para que la persona encargada del canal interno de traslado de la denuncia interpuesta al

Equipo de Atención.

- 1 día hábil desde la recepción de la denuncia por parte de los miembros del Equipo de Atención para que nombren a la persona impulsora.
- Una vez nombrada la persona impulsora, 5 días hábiles para llevar a cabo el procedimiento abreviado y la investigación preliminar.
- Plazo máximo de 30 días naturales desde la recepción de la denuncia para llevar a cabo, por parte de la persona impulsora, la fase de instrucción y proceder a la resolución final.