



**RENFE OPERADORA**  
**PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y EL TRATAMIENTO DE LOS**  
**CASOS DE ACOSO SEXUAL, ACOSO POR RAZÓN DE SEXO Y**  
**ACOSO MORAL**

---

*renfe*

**Diciembre, 2009**







### 3. ÁMBITO PERSONAL DE APLICACIÓN

El presente Protocolo regirá para la totalidad de las personas pertenecientes a la empresa Renfe Operadora. El carácter laboral se presume al producirse en el ámbito de la organización de la Empresa, así como cuando la conducta se ponga en relación con las condiciones de empleo, formación o promoción en el trabajo.

Además, se informará a las empresas concurrentes contratadas por Renfe Operadora que desarrollen su actividad en el mismo centro de trabajo, que la Empresa dispone de un Protocolo de Acoso, de conformidad con lo establecido en el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.

### 4. DEFINICIONES DE LAS CONDUCTAS PROHIBIDAS

Las definiciones de acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso moral, serán las que en cada momento se recojan en la normativa laboral vigente que resulte de aplicación a la Empresa.

- Acoso sexual:

Cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual, desarrollado en el ámbito de organización y dirección de la Empresa por quien pertenece a la misma, 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.

- Acoso por razón de sexo:

Cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, desarrollado en el ámbito de organización y dirección de la Empresa por quien pertenece a la misma, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

- Acoso moral o psicológico (mobbing):

El ejercicio de una violencia psicológica extrema, abusiva e injusta de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado, sobre otro trabajador o trabajadores desarrollado en el ámbito de organización y dirección de la Empresa por quien o quienes pertenecen a la misma, con la finalidad de atentar contra la



dignidad de la persona y crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

Es decir, es toda conducta, práctica o comportamiento, realizado de modo sistemático o recurrente en el seno de una relación de trabajo que suponga, directa o indirectamente, un menoscabo o atentado contra la dignidad del trabajador/a, al cual se intenta someter emocional y psicológicamente de forma violenta u hostil, y que persigue anular su capacidad, promoción profesional o su permanencia en el puesto de trabajo, afectando negativamente al entorno laboral.

El carácter laboral se presume al producirse en el ámbito de la organización de la Empresa, así como cuando la conducta se pone en relación con las condiciones de empleo, formación o promoción en el trabajo.

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

- **Descendente:** si el acosador/a es una persona que ocupa un cargo superior al de la víctima.
- **Horizontal:** cuando se produce entre compañeros del mismo nivel jerárquico.
- **Ascendente:** cuando el acosador/a es una persona que ocupa un puesto de inferior nivel jerárquico al de la víctima.

Los elementos fundamentales que constituyen el concepto de acoso moral o psicológico son los siguientes:

- Que las conductas o comportamientos sean humillantes y vejatorios para el trabajador/a, de tal modo que éste sufra una falta de respeto hacia su persona y que conlleve una subestimación o desprecio de su actividad laboral en el seno de la Empresa.
- Que se produzca una reiteración de los comportamientos humillantes o vejatorios, pues resulta esencial que exista una continuidad en el comportamiento del acosador, sin que los citados comportamientos sean idénticos, ni de la misma intensidad, debiendo mantenerse durante un plazo de tiempo prolongado para que efectivamente se produzca una perturbación anímica en quien los sufre.
- Que la conducta vejatoria esté dotada de intencionalidad y voluntariedad, siendo su finalidad la de causar un mal o daño al trabajador/a acosado.



- Que entre la conducta de acoso moral y la actuación o comportamiento del sujeto activo exista una clara y patente relación de causalidad susceptible de ser probada.

Con la finalidad de clarificar las definiciones y ayudar a identificar las posibles situaciones de acoso, a continuación se relacionan diversas conductas que, a título de ejemplo y sin ánimo excluyente ni limitativo, se consideran comportamientos que por sí solos, o junto con otros, pueden evidenciar la existencia de una conducta de acoso:

Ejemplos de conducta de acoso sexual:

- Observaciones sugerentes, bromas o comentarios sobre la apariencia o condición sexual del trabajador/a.
- El envío reiterado de gráficos, viñetas, dibujos, fotografías o imágenes de contenido sexualmente explícito.
- Llamadas telefónicas, cartas, mensajes sms o mensajes de correo electrónico de carácter ofensivo y de contenido explícitamente sexual, siempre que sea de modo no consentido por quien lo recibe.
- El contacto físico deliberado y no deseado ni solicitado, o un acercamiento físico excesivo o innecesario.
- Cualquier tipo de chantaje sexual.
- Cualquier otro comportamiento que tenga como causa o como objetivo la discriminación, el abuso, la vejación o la humillación del trabajador/a por razón de su condición sexual.

Ejemplos de conducta de acoso moral o psicológico (mobbing), cuando se produzcan reiteradamente:

- Conductas dirigidas a menospreciar a la persona.
- Actuaciones dirigidas a desacreditar profesionalmente a la persona.
- Comportamientos tendentes a causar un daño físico o psicológico a la persona.



## 5. MEDIDAS DE PREVENCIÓN DEL ACOSO

Con el objetivo de prevenir el acoso o situaciones potencialmente constitutivas de acoso, la Empresa establecerá las siguientes medidas de carácter preventivo:

1. La Empresa promoverá un entorno de respeto y trato cortés en el ambiente de trabajo, basado en los valores de igualdad de trato, no discriminación, respeto, dignidad, integridad física y moral, y libre desarrollo de la personalidad.
2. La Empresa facilitará información a todas las personas de la Empresa sobre los principios y valores que deben respetarse en la Empresa y sobre las conductas que no se admiten.
3. La Empresa 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 eliminar cualquier situación de acoso, fomentando de esta manera un clima en el que éstos no puedan producirse.
4. Todas las personas de la empresa Renfe Operadora tienen la responsabilidad de ayudar a garantizar un entorno laboral en el que se respete la dignidad de los trabajadores y un entorno laboral libre de conductas y comportamientos hostiles o intimidatorios hacia su persona.
5. A partir de la entrada en vigor del presente Protocolo, Renfe Operadora proporcionará información detallada sobre el presente Protocolo a aquellas personas que tienen trabajadores/as bajo su responsabilidad (en modalidad on line), y formación presencial a los delegados/as de personal y miembros de la Comisión de Igualdad, pudiendo realizarse esta formación presencial dentro de un módulo de formación ya existente.
6. La Empresa prohíbe las insinuaciones o manifestaciones que sean contrarias a los principios señalados anteriormente, tanto en el lenguaje, como en las comunicaciones y en las actitudes.
7. Cuando se detecten conductas no admitidas en un determinado colectivo o equipo de trabajo, la Dirección de la Empresa se dirigirá inmediatamente al responsable del mismo, a fin de informarle sobre la situación detectada, las obligaciones que deben respetarse y las consecuencias que se derivan de su incumplimiento, llevándose a cabo las reuniones que, en su caso, procedan, para analizar lo ocurrido y normalizar las conductas.
8. La Empresa integrará al personal de nuevo ingreso, evitando situaciones de aislamiento mediante un seguimiento de la persona no sólo en su proceso de acogida inicial, sino con posterioridad al mismo.





La Empresa mantendrá una actividad constante en la adopción de nuevas medidas o mejora de las existentes, que permitan alcanzar una óptima convivencia en el trabajo, salvaguardando los derechos de los trabajadores/as.

## **6. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASO DE DENUNCIA POR ACOSO**

A continuación, pasamos a detallar el procedimiento que, con carácter general, deberán seguir las personas de la Empresa que pudieran resultar afectadas por cualesquiera de los comportamientos no tolerados descritos anteriormente.

Este procedimiento de actuación tiene dos fases: una fase preliminar y una fase formal.

### **6.1. PRINCIPIOS RECTORES DEL PROCEDIMIENTO**

La Dirección de la Empresa y la Representación de los Trabajadores acuerdan los siguientes principios básicos rectores del procedimiento:

- Procedimiento ágil y rápido, sin demoras injustificadas.
- Protección de la intimidad, confidencialidad y dignidad de todas las personas implicadas.
- Protección del trabajador/a presuntamente acosado en cuanto a su seguridad y salud.
- Credibilidad y objetividad del procedimiento mediante la investigación exhaustiva de los hechos denunciados y el tratamiento justo para todas las personas afectadas.

### **6.2. PROCEDIMIENTO**

Cuando una persona detecte conductas que pudieran ser constitutivas de acoso, o estime sufrir en su propia persona algún comportamiento de tal naturaleza, deberá seguir el siguiente procedimiento de actuación:

#### **6.2.1. FASE PRELIMINAR**

La persona de la Empresa que cree que está siendo víctima de acoso deberá remitir al Responsable de la Jefatura de Recursos Humanos una denuncia en materia de acoso mediante declaración escrita, que deberá incluir los siguientes detalles: el nombre del denunciante y la manera de comunicarse con él/ella, la naturaleza de la reclamación



en materia de acoso que se somete; si el denunciante no le importa mantener una reunión con el/la denunciado/a, así como cualquier otro detalle que el/la denunciante desee facilitar.

El objetivo de este procedimiento es la resolución de la situación de una forma rápida puesto que el hecho de manifestar a la persona denunciada las consecuencias ofensivas e intimidatorias generadas por su comportamiento resulta suficiente para que cese esa conducta.

A estos efectos, se convocará una reunión informal en el plazo máximo de cinco días hábiles desde que el trabajador/a afectado lo hubiera puesto en conocimiento del Responsable de la Jefatura de Recursos Humanos a la que asistirán: el Responsable de la Jefatura de Recursos Humanos, el trabajador/a afectado por la conducta de acoso, y el trabajador/a que presuntamente está realizando este comportamiento no deseado. En esta reunión, estas dos personas podrán estar o no en la misma sala de reuniones, previa petición de uno de ellos.

Al finalizar esta reunión, el Responsable de Jefatura de Recursos Humanos elaborará un informe confidencial que incluirá la información recabada, el contenido de la reunión y las conclusiones finales, así como, las propuestas para la solución de la denuncia.

Para esta reunión tanto el trabajador/a afectado por la conducta de acoso, como el trabajador/a que presuntamente está realizando este comportamiento no deseado, podrán hacerse acompañar por un representante de personal.

La duración de esta fase preliminar del procedimiento no se tendrá en cuenta para el cómputo del plazo máximo para la tramitación de los expedientes disciplinarios establecido en la normativa laboral aplicable.

En el supuesto de que los hechos se repitan, la persona afectada por la conducta de acoso podrá seguir el procedimiento formal recogido a continuación.

### 6.2.2. FASE FORMAL

Todo trabajador que considere está siendo objeto de una conducta de acoso, se dirigirá por escrito a la persona de máxima responsabilidad en Recursos Humanos de su área de actividad, dejando constancia fehaciente a través del medio que estime oportuno, incluida la entrega del escrito del trabajador por un representante de personal y debiendo acompañar un relato de los hechos y todos los documentos o pruebas de que disponga, a efectos de acreditar la conducta denunciada, así como señalar haber cumplido la fase de procedimiento preliminar en su caso. Con carácter excepcional, en el caso en que la persona que presuntamente está realizando la



conducta de acoso fuera la persona de máxima responsabilidad en Recursos Humanos de su área de actividad, el trabajador deberá dirigir el mencionado escrito directamente al Director Corporativo de Recursos Humanos.

De este escrito y la documentación recibida, el máximo Responsable de Recursos Humanos, dará traslado al Instructor de Expedientes.

La persona de máxima responsabilidad en Recursos Humanos del área, o en quien delegue, junto con el Instructor de Expedientes, tendrán que realizar los trámites oportunos recogidos en este procedimiento. Cuando las situaciones afectaran a personal de diferentes áreas de actividad, podrá participar un Responsable de Recursos Humanos por cada una de ellas.

Las personas indicadas intervendrán para tratar de llegar a una solución del conflicto, protegiendo en todo momento el derecho a la intimidad y la confidencialidad de las partes, actuando de forma mancomunada, y a este fin, se les concede la facultad suficiente para recabar la información necesaria para la tramitación y resolución del conflicto.

Tras recibir el escrito, a la vista de la documentación aportada y después de una primera valoración de los hechos, pueden considerar que la conducta descrita no constituye uno de los supuestos amparados por el Protocolo, en cuyo caso remitirán, en el término de cinco días hábiles, escrito motivado al denunciante comunicándoselo.

En caso contrario, y valorado que puede tratarse de uno de los supuestos recogidos en el Protocolo, se procederá a la incoación del oportuno Expediente Disciplinario conforme la normativa laboral vigente en la Empresa. Asimismo, en este momento, y en aquellos casos en los que el Expediente resulte de especial gravedad, por el número de afectados o por la repetición de los casos de acoso, el Responsable de Recursos Humanos dará traslado de la orden de incoación del Expediente Disciplinario a los miembros de la Comisión de Igualdad de Oportunidades.

A tal efecto podrán, en relación con los hechos de la denuncia, tomar declaración a las personas implicadas o a quien consideren conveniente, recabar documentos que no se hayan aportado anteriormente, y utilizar cualquier medio de prueba admisible en Derecho, utilizado por los Instructores de Expedientes Disciplinarios.

Las personas intervinientes podrán estar acompañadas por un representante de personal cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses que podrá personarse para conocer la situación del proceso.

En cualquier caso, los responsables de la tramitación adoptarán las medidas necesarias para lograr el pleno respeto a los principios de contradicción, igualdad, celeridad, confidencialidad y defensa de los implicados en la denuncia.



Durante la tramitación del procedimiento, a la vista de lo actuado y la gravedad de los hechos, podrán proponer al Responsable de Recursos Humanos del área de actividad a que pertenezcan, medidas cautelares, organizativas o de adscripción a otro puesto o centro de trabajo con carácter transitorio, mientras dura el procedimiento, con el fin de evitar el contacto entre ellos. De no ser posibles éstas, y en casos de especial y extrema gravedad, el Departamento de Recursos Humanos del área de actividad respectiva podrá acordar la adopción de otras medidas.

El Instructor de Expedientes podrá solicitar informe no vinculante a los representantes de los trabajadores, facilitando para ello toda la información relativa al expediente concreto. Para ello, dispondrán de un plazo máximo de diez días hábiles desde la recepción de esta solicitud, para pronunciarse y comunicar al Instructor de Expedientes la acción propuesta. Si transcurrido el plazo señalado para el informe, no lo presentaran, el Instructor reflejará mediante providencia haber cumplido el trámite de audiencia y continuará la tramitación del expediente.

Cuando se solicite el citado informe a los representantes de los trabajadores, el plazo de tramitación del Expediente Disciplinario podrá ampliarse en los términos previstos en el artículo 468 de la normativa laboral de la Empresa.

#### **INFORME FINAL**

El procedimiento terminará con un informe final, que incluirá la denuncia, la información recabada, relación de las gestiones efectuadas, las conclusiones y la calificación de la infracción que proceda.

La constatación de la existencia de acoso dará lugar a la imposición de una sanción por falta muy grave, para lo cual se establece que la existencia de cualquiera de las conductas anteriormente descritas (acoso sexual, por razón de sexo y acoso moral) sea considerado como falta muy grave y sean expresamente incluidos en el régimen sancionador del Convenio Colectivo en vigor.

Si se acreditara que las denuncias o alegaciones son falsas, no honestas, dolosas o calumniosas, las realizadas con la exclusiva finalidad de perjudicar a otras personas, obtener algún beneficio en el trabajo o eludir deberes laborales, a cuyo efecto se tendrá en cuenta las pruebas practicadas e informes recabados, se podrán adoptar medidas disciplinarias conforme a la Normativa Laboral con el denunciante, quedando tipificado este comportamiento como falta muy grave que será expresamente incluida en el régimen sancionador del Convenio Colectivo en vigor.

Una copia del Expediente Disciplinario se guardará en el Departamento de Recursos Humanos del área de actividad a la que pertenezcan las personas implicadas.

Toda la información relativa a los procedimientos desarrollados al amparo del presente Protocolo tiene la expresa consideración de reservada y secreta. Por lo tanto, todos los intervinientes en cualquier procedimiento asumen una especial obligación de



guardar confidencialidad en el tratamiento, conservación, custodia, archivo y transmisión de la información sobre todos los datos que lleguen a su conocimiento como consecuencia del ejercicio de sus actividades en el mismo. El incumplimiento de esta obligación conllevará la adopción de las medidas disciplinarias correspondientes.

En el supuesto de que se constate que han existido represalias sobre los actores del proceso, la Empresa adoptará las medidas disciplinarias que estime oportunas frente al/los responsable/s de las mismas.

La iniciación del procedimiento establecido en el presente Protocolo, por cualquiera de sus vías, no modifica los plazos de reclamaciones y recursos establecidos en la normativa vigente.

Si una vez iniciado el presente Protocolo, la Empresa tuviera conocimiento de la interposición de acciones judiciales por este motivo por cualquiera de las partes ante cualquier instancia judicial, se suspenderá el desarrollo del oportuno Expediente Disciplinario, así como el plazo de tramitación del mismo establecido en el artículo 468 de la Normativa Laboral de la Empresa, hasta la finalización de las acciones judiciales, momento en el cual se retomarán las actuaciones, sin perjuicio de las medidas cautelares y complementarias recogidas en el presente Protocolo. Esta medida se realizará a través de la oportuna diligencia del Instructor de Expedientes con comunicación a los representantes de los trabajadores del centro de trabajo.

## **7. MEDIDAS COMPLEMENTARIAS**

### **a) Asistencia psicológica**

En el supuesto de que se haya constatado la existencia de acoso, y a petición de la persona afectada, el Responsable de Psicología Laboral de la Empresa determinará la necesidad o no de asistencia psicológica tanto de la persona que haya sido víctima de la conducta de acoso, como de la persona que ha realizado este comportamiento no deseado.

### **b) Restitución de las víctimas**

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, sin perjuicio de las facultades organizativas de la Empresa e igualmente sin perjuicio para la víctima.



### **c) Seguimiento de incidentes de acoso**

Si en la aplicación del presente Protocolo se produjera alguna duda sobre su interpretación, la Comisión de Igualdad de Oportunidades será competente para la resolución de la misma.

De los incidentes de acoso que se produzcan en la Empresa, se dará información en la Comisión de Igualdad de Oportunidades, 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 los trabajadores/as, en este procedimiento de seguimiento de los incidentes no se facilitarán en ningún caso los datos personales relativos a la identidad de las personas afectadas, no constando los nombres de las personas involucradas, que serán sustituidos por un código alfanumérico.

Se revisará la efectividad del Protocolo siempre que se haya aplicado durante toda su extensión en, al menos, cinco procesos.

## **8. ENTRADA EN VIGOR**

El contenido del presente Protocolo es de obligado cumplimiento, entrando en vigor a partir de la fecha de su firma entre las partes, y su vigencia será indefinida en tanto que la normativa legal o convencional no obligue a su adecuación o que la experiencia indique su necesario ajuste.

## **9. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN**

Las partes firmantes se comprometen a difundir el presente Protocolo, para conocimiento de todos los trabajadores/as y de sus representantes en los centros de trabajo.

Con el fin de sensibilizar y concienciar a todo el personal de Renfe Operadora de que estas conductas de acoso son inaceptables, este Protocolo se dará a conocer a través de una acción divulgativa.

El Protocolo vigente en cada momento estará a disposición de todo el personal en la Intranet de Renfe Operadora.

Además, el Plan de Acogida, dirigido al personal de nuevo ingreso, incluirá información específica sobre este Protocolo.