



**NOV
ACT**

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE EL ACOSO DISCRIMINATORIO Y LAS VIOLENCIAS SEXUALES.

Autoría: Núria Beunza Massan

Coordinación y Seguimiento:

Felip Daza Sierra (Codirector),
Maritza Buitrago Rave (Consejo de la asociación),
Comisión de género en general y más concretamente,
Lina Maria González Mejía, Thais Bonilla García.

ÍNDICE.

-	Introducción. -----	3
-	Principios orientadores. -----	4
-	Finalidad y objetivos. -----	5
o	Generales -----	5
o	Específicos -----	6
-	Marco Normativo -----	7
o	Tipología. -----	10
o	Derechos y obligaciones. -----	10
o	Obligaciones legales de NOVACT. -----	11
o	Funciones y obligaciones de la representación legal de los y las trabajadoras. -----	11
o	Obligaciones y derechos de las personas trabajadoras. -----	12
o	Ampliación de derechos. -----	12
o	Definiciones complementarias. -----	13
-	Ámbito de aplicación del protocolo. -----	16
-	Recomendaciones y consideraciones para el trabajo en <i>terreno</i> . -----	16
-	Comisiones, procedimientos y circuitos. -----	18
o	Consideraciones previas. -----	18
o	Funciones y responsabilidades de las comisiones y personas de referencia. ---	19
o	Procedimientos. -----	21
▪	Fase de Comunicación y atención. -----	22
▪	Fase de investigación e informe. -----	24
▪	Fase de resolución: sanción y reparación -----	25
o	Circuito/s. -----	29
-	Anexo 1. Documentos y normativas de referencia y donde encontrarlos. -----	30
-	Anexo 2. Modelo ejemplo de denuncia interna. -----	31
-	Anexo 3. Recomendaciones para la atención y el acompañamiento. -----	33

INTRODUCCIÓN

En los últimos años NOVACT ha tenido un crecimiento exponencial que le ha llevado a afrontar nuevos retos no solo en las acciones que desarrolla, sino también a nivel interno. Este Protocolo nace junto al plan de igualdad a raíz del proceso de transformación iniciado con el “Plan Estratégico (PE) de NOVACT para el período 2018-2021” con la intención de seguir y concretar el proceso de transformación que se inició con él y cumplir las directrices que en él se plasman, sobre todo en lo referente a las líneas OE 1.3 *Fomentar la justicia de género* y la OE 2.4 *Reforzar el enfoque de género en la entidad*. Así como acercarse al objetivo de ser una organización feminista, aspiración recogida también en el plan estratégico. Es por ello que se ha actualizado y ampliado el anterior Protocolo, para poder dar un mejor enfoque, acompañado de actuaciones que faciliten su efectividad, y dotar así a NOVACT de un marco de referencia en la prevención y la actuación frente al acoso discriminatorio y las violencias sexuales, que a su vez sea proactivo, funcional y con actuaciones que recojan y reflejen los valores y la visión de NOVACT.

El presente protocolo es una adaptación del protocolo de la Federación de ONGs de Catalunya (Lafede.cat), basado en sus principios y orientaciones y adaptado a la realidad y necesidades de NOVACT. La elaboración de este protocolo ha coincidido en el tiempo con la reciente presentación del Protocolo “*Lafede.cat lliure de sexisme, discriminacions i violències sexuals*” Elaborado por Montse Pineda Lorenzo y Nieves Prado Soto y acompañado por el grupo motor de Lafede.cat; que nace con doble intención, por un lado que Lafede.cat disponga de un protocolo para la prevención y la actuación frente a las diferentes discriminaciones y violencias sexuales que se pudieran dar en el seno de sus relaciones laborales. Y por el otro, dar a las entidades asociadas un protocolo de referencia, en el que poder basarse para hacer el suyo propio.

Siguiendo los principios feministas de la ética del cuidado, se ha puesto mucho énfasis en la prevención y en la atención de las personas que pudieran sufrir alguna situación de acoso o agresión en la organización, así como a la cohesión y cuidado del grupo, vinculando algunas de las actuaciones del protocolo con acciones del Plan de Igualdad.

Este protocolo es un punto de partida, puesto que lo ideal es que cada vez esté más hecho por las personas trabajadoras de NOVACT añadiendo las medidas y actuaciones que detecten necesarias. Debe ser un protocolo que les sirva, que les dé la seguridad de estar en un espacio o espacios libres de violencias machistas, violencias sexuales y violencias LGTBfóbicas. Por eso está prevista la revisión en 4 años, pero con la opción de añadir o actualizar medidas y acciones si las personas trabajadoras de NOVACT o el Comité de género encargado de su seguimiento, lo consideran necesario.

PRINCIPIO ORIENTADORES¹

A continuación, se exponen una serie de principios y consideraciones que hay que tener en cuenta a lo largo de todo el protocolo. Estos principios actúan como directrices mínimas dentro de cada una de las intervenciones el Protocolo para cada uno de los ejes de actuación. Así sea cual sea la situación, siempre se tendrá que actuar transversalizando estos parámetros:

- Compromiso e implicación en la lucha ante las violencias machistas/violencias sexuales y LGTBIfobia por parte de todas las personas que conforman NOVACT empezando por codirección y el Consejo.
- Garantía de respeto de la pluralidad de identidades de género y opciones afectivas y sexuales.
- Garantía de igualdad de trato entre mujeres y hombres.
- Acción preventiva delante de las violencias sexuales y la LGTBIfobia.
- Actuación inmediata, con respuestas rápidas y contundentes delante cualquier tipo de acoso o agresión.
- Conocimiento sobre violencias machistas/sexuales y LGTBIfobia de las agentes implicadas en el Protocolo
- Procurar la calidad de las actuaciones realizadas en torno al Protocolo, así como eficiencia y optimización de recursos.
- Defensa y facilitación de la participación, la no-invisibilización y la representación de las personas LGTBI, atendiendo a sus necesidades.
- Escuchar la voz de las mujeres acosadas o agredidas, para poner sus derechos y su dignidad en el centro².
- Atención especial a la diversidad de situaciones de discriminación en las que se pueden encontrar las personas LGTBI y las mujeres, teniendo en cuenta las interacciones con otras circunstancias que puedan ser causa de discriminación.
- Prioridad de actuación con la mujer agredida o acosada y trato adecuado a las circunstancias.
- Confidencialidad, derecho a la intimidad y protección de la dignidad en todo el proceso de intervención con la mujer acosada o agredida.
- Coordinación adecuada de las personas, grupos de personas o instrumentos encargados de actuar.
- Trabajo en red, vinculación y coordinación, no solo entre agentes internos de NOVACT si no también con otras entidades y profesionales externas especializadas.
- Transparencia funcional, con información periódica del desarrollo del Protocolo.
- Toma de decisiones argumentada desde la perspectiva de género en clave feminista.
- Garantías de reparación y de no repetición.
- Prohibición de la mediación como medida de reparación. Las violencias sexuales, las violencias machistas y el acoso discriminatorio no son en ningún caso un conflicto en el que las dos partes

¹ Traducidos, adaptados y ampliados de los del protocolo de lafedec.cat que a su vez están basados en la ley 5/2008, del 24 d'abril, *del dret de les dones a erradicar la violència masclista*. Disponible en <https://www.parlament.cat/document/nom/TL75.pdf>, en la ley orgànica 3/2007, de 22 de marzo, por a la igualdad efectiva de mujeres y hombres. Disponible en http://justicia.gencat.cat/web/.content/documents/arxius/llei_igualtat_homes_dones_75.pdf y en la ley 11/2014, del 10 de octubre, *per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per a erradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia*. Disponible en http://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/01departament/08publicacions/ambits_tematic/igualtat/llei11-2014/QL100.pdf

² Basado en el documento *Medidas especiales de protección contra la explotación y los abusos sexuales: un nuevo enfoque*. Informe del Secretario General de l'ONU (2017). Disponible a <http://undocs.org/es/A/71/818>

disponen de capacidad para negociar sus soluciones. Se trata de una situación de violencia en la que se da una desigualdad de poder, por lo que queda totalmente prohibida la mediación víctima / agresor en todos los casos.

- Adaptación a los diferentes contextos/países en los que NOVACT está presente.
- Contundencia delante de la impunidad de las agresiones.
- Seguimiento efectivo de los procesos de desarrollo del Protocolo e identificación de las posibles áreas de mejora.

FINALIDAD Y OBJETIVOS³:

El presente documento, vinculado a su vez con el Plan de Igualdad de la organización, tiene la finalidad de servir como marco normativo y de actuación frente a cualquier caso o situación de discriminación, sexismo, acoso o agresión sexista o sexual que se dé en los espacios físicos de trabajo de NOVACT, así como en sus entornos laborales, como viajes y desplazamientos, formaciones etc.

El presente Protocolo tiene una duración estimada de implementación de 4 años, finalizados los cuales habrá que hacer una evaluación de las actuaciones y del funcionamiento en las comunicaciones y denuncias, con la finalidad de detectar fallos y aplicar mejoras. Para la evaluación se deberá contar con registros de las actuaciones y de los casos recibidos, así como de informes anuales. A pesar de esta temporalización, el Protocolo es susceptible de ser modificado antes de que finalice la implementación, si se considera necesario.

Objetivos generales:

- Ofrecer una respuesta desde la organización, ante el sexismo las discriminaciones por cualquier razón vinculada al sexo y al género y a las violencias machistas y en particular a las violencias sexuales.
- Poner en marcha un marco de abordaje integral ante el acoso discriminatorio y las violencias sexuales en clave feminista interseccional en NOVACT y su entorno laboral y de intervención.
- Establecer una cultura de tolerancia cero ante el sexismo, las discriminaciones por cualquier razón vinculada al sexo y al género, las violencias machistas y en particular a las violencias sexuales en NOVACT
- Hacer de la igualdad de género en sentido amplio y de la prevención del sexismo, las discriminaciones y las violencias sexuales, uno de los valores fundamentales de NOVACT.

Específicos:

- Generar una cultura política y organizativa donde se visualice que los posibles acosos y agresiones, no son un suceso entre dos personas únicamente, si no que implican a todas y todos las y los miembros de NOVACT
- Conseguir espacios más seguros y libres de sexismo, discriminaciones por cualquier razón vinculada al sexo y el género, de violencias machistas y en particular de violencias sexuales, en NOVACT

³ Traducidos y adaptados de los objetivos del Protocolo de Lafede.cat

- Poner todos los medios para hacer una prevención efectiva del sexismo, las discriminaciones por cualquier razón vinculada al sexo y al género, de las violencias machistas y en particular de las violencias sexuales.
- Visibilizar las diversas manifestaciones de sexismo, discriminaciones por cualquier razón vinculada al sexo y al género, de violencias machistas y en particular de violencias sexuales. Que pueden darse en NOVACT, poniendo especial atención ante aquellas que son más difíciles de identificar.
- Hacer partícipes de estos objetivos a las Socias y entidades que colaboran con NOVACT.
- Sensibilizar, concienciar y formar en género, incorporándolo en los planes y programas formativos e implicar a las personas que forman parte de NOVACT, incluyendo codirección y el Consejo.
- Ofrecer espacios y mecanismos de seguridad y confianza donde haya personas que acompañen a las personas acosadas o agredidas dentro del ámbito profesional y activista.
- Ofrecer los mecanismos y recursos adecuados para poder generar los procesos de recuperación de las víctimas y los equipos.
- Visibilizar las categorías interseccionales que, además del género, pueden influir en las discriminaciones y las violencias sexuales (clase, origen, opción sexual, identidad de género, capacidades diversas etc).
- Llevar un registro de las acciones realizadas para la prevención, así como de los casos recibidos, para conocer la realidad de la organización.

MARCO NORMATIVO

La Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW), en 1979, define el concepto de discriminación como:

“toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera.”

La Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW, siglas en inglés) ha establecido además de la igualdad de resultados y la no discriminación, la responsabilidad estatal en velar por el cumplimiento de la dicha normativa. Con ese mismo criterio en mayo de 2011, el Plenipotenciario de España firmó ad referendum en Estambul el Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica. Dicho convenio establece entre otras cláusulas la obligación del Estado en relación a las políticas de género (prevención, sensibilización, educación, intervención y tratamiento) y en su artículo 34 obliga a las partes firmantes a adoptar las medidas legislativas necesarias para tipificar como delito el acoso.

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (LOIEMH):

El acoso sexual y por razón de sexo, así como todo trato desfavorable relacionado con el embarazo, la maternidad, paternidad o asunción de otros cuidados familiares se considera discriminatorio y está expresamente prohibido por la LOIEMH y el resto del ordenamiento jurídico.

Según la correspondiente Ley orgánica, es su artículo 7.1: “**El acoso sexual** es cualquier comportamiento, verbal o físico, 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.” Sin perjuicio de lo establecido en el Código Penal. Este en su artículo 184, establece que el acoso sexual puede además ser constitutivo de delito, ser castigado con pena de prisión o multa, agravada en el caso de que el culpable hubiera cometido el hecho prevaliéndose de su situación de superioridad laboral o jerárquica, o cuando la víctima sea especialmente vulnerable, por razón de su edad, enfermedad o situación. Y en el artículo 191. Expone: “1. Para proceder por los delitos de agresiones, acoso o abusos sexuales, será precisa denuncia de la persona agraviada, de su representante legal o querrela del Ministerio Fiscal, que actuará ponderando los legítimos intereses en presencia. Cuando la víctima sea menor de edad, persona con discapacidad necesitada de especial protección o una persona desvalida, bastará la denuncia del Ministerio Fiscal. 2. En estos delitos el perdón del ofendido o del representante legal no extingue la acción penal ni la responsabilidad de esa clase.”

En el Estatuto de los Trabajadores, encontramos diversos artículos en relación a la no discriminación, como por ejemplo el artículo el 8 en el que se expone que será nulo el despido por discriminación por razón de sexo o el artículo 17, de no discriminación en las relaciones laborales. También en el artículo 55 se recoge la protección de la maternidad ante el despido. Por otro lado, la Ley de Infracciones y Sanciones del Orden Social en su artículo 40 se encarga de recoger las sanciones según el tipo de conducta, grado de intencionalidad etc. considera el acoso sexual y por razón de sexo como infracción muy grave, pudiendo ser motivo de despido disciplinario. En estas dos leyes, se recogen los derechos básicos de las personas trabajadoras, el respeto de a su intimidad, orientación sexual, propia imagen y dignidad en el trabajo.

Los elementos clave de la definición de acoso sexual de la LOIEMH son compartidos también por Ley 17/2015, de 21 de julio, de igualdad efectiva de mujeres y hombres (LIEMH) en el artículo 2 apartado p) y en la Ley 5/2008, de 24 de abril, del derecho de las mujeres a erradicar la violencia machista, en el artículo 5 ámbito tercer apartado b).

<<En este sentido, a diferencia del acoso psicológico en el trabajo, constituye acoso sexual “cualquier comportamiento”, aunque el comportamiento no se haya producido de manera reiterada ni sistemática.

Aunque las definiciones expresadas en diferentes normas o sentencias pueden diferir en algunos detalles, todas incorporan los mismos elementos clave:

(...) Comportamiento de naturaleza sexual o con connotaciones sexuales.

Las conductas de naturaleza sexual o con connotaciones sexuales incluyen un abanico de comportamientos muy amplio y abarcan desde acciones aparentemente inocuas hasta acciones que son manifiestamente graves y constituyen por sí mismas delito penal.

A modo de ejemplo, y sin ánimo excluyente ni limitador, se considera que los comportamientos siguientes, por sí solos o conjuntamente con otros, pueden evidenciar la existencia de una conducta de acoso sexual:

Verbal

- Difundir rumores, preguntar o explicar sobre la vida sexual y las preferencias sexuales de una persona.
- Hacer comentarios o bromas sexuales obscenas.
- Hacer comentarios soeces sobre el cuerpo o la apariencia física.
- Ofrecer o presionar para concretar citas comprometidas o para participar en actividades lúdicas no deseadas.
- Hacer demandas de favores sexuales.

No verbal

- Miradas lascivas en el cuerpo.
- Gestos obscenos.
- Uso de gráficos, viñetas, dibujos, fotografías o imágenes de Internet de contenido sexualmente explícito.
- Cartas, notas o mensajes de correo electrónico de contenido sexual de carácter ofensivo.

Físico

- Acercamiento físico excesivo.
- Arrinconar; buscar deliberadamente quedarse a solas con la persona de forma innecesaria.
- El contacto físico deliberado y no solicitado (pellizcar, tocar, masajes no deseados).
- Tocar intencionadamente o "accidentalmente" las partes sexuales del cuerpo. >>⁴

La LOIEMH en su artículo 7.2, define el **Acoso por razón de sexo** como: "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." el artículo 7.4 de la LOIEMH contempla que "(...) el acondicionamiento de un derecho o de una expectativa de derecho a la aceptación de una situación constitutiva de acoso sexual o de acoso por razón de sexo también se considera acto de discriminación por razón de sexo." Y en el artículo 8 define por **acoso por embarazo o maternidad**: a "todo trato desfavorable a las mujeres relacionado con el embarazo o maternidad también constituye discriminación directa por razón de sexo."

En la LIEMH en el artículo 2 apartado o) de y en el artículo 5 ámbito tercer apartado a) de la Ley 5/2008, de 24 de abril, del derecho de las mujeres a erradicar la violencia machista: "(...) cualquier comportamiento que, por motivo del sexo de una persona, se ejerce con el fin de atentar contra su dignidad o su integridad física o psíquica o crearle un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante, ofensivo o molesto, o que provoca estos mismos efectos"

<<Entre las situaciones que se pueden considerar como acoso por razón de sexo podemos distinguir aquellos atentados contra la dignidad:

- De una trabajadora sólo por el hecho de ser mujer;
- De una trabajadora por el hecho de estar embarazada o por su maternidad;

⁴ Protocolo para la prevención y abordaje del acoso sexual y por razón de sexo en la empresa: <https://www.ccoo-servicios.es/archivos/catalunya/protocolo-para-la-prevencion-y-abordaje-del-acoso-sexual-y-por-razon-de-sexo-en-la-empresa.pdf>

- De uno/a trabajador/a por motivo de su género (porque no ejerce el rol que culturalmente se ha atribuido a su sexo) o en el ejercicio de algún derecho laboral previsto para la conciliación de la vida personal y laboral.

A modo de ejemplo, y sin ánimo excluyente ni limitador, se consideran comportamientos susceptibles de ser acoso por razón de sexo, entre otros:

- Actitudes condescendientes o paternalistas.
- Insultos basados en el sexo y/o la orientación sexual de la persona trabajadora.
- Conductas discriminatorias por razón de sexo.
- Formas ofensivas de dirigirse a la persona.
- Ridiculizar, despreciar las capacidades, habilidades y el potencial intelectual de una persona por razón de su sexo.
- Utilizar humor sexista.
- Ignorar aportaciones, comentarios o acciones, por razón de sexo.

Esta clase de acoso también incluye actitudes o comportamientos hechos sobre razones o circunstancias que tengan que ver con el sexo, como lo que se produce por motivo del embarazo o la maternidad de las mujeres en relación con el ejercicio de algún derecho laboral previsto para la conciliación de la vida personal, familiar y laboral. Sin perjuicio que en ocasiones estas conductas también puedan afectar a hombres que ejercen sus derechos de conciliación de la vida personal, familiar y laboral.>>⁵

En orden a ampliar la protección de derechos de las personas, la ley 11/2014 para garantizar el derecho de lesbianas, gais, bisexuales, transgéneros e intersexuales y para erradicar la homofobia, la bifobia y la transfobia, avanza en dar garantía real y efectiva de igualdad de trato. Dicha ley establece la igualdad de oportunidades y la no-discriminación por razón de opción sexual, identidad de género o expresión de género y del pleno ejercicio de los derechos de las personas LGTBI en materia de ocupación. También ha incorporado mejoras en las condiciones de trabajo, el fomento de indicadores de igualdad, la formación específica en la inspección laboral y en la prevención de riesgos laborales. Las medidas dirigidas a eliminar cualquier tipo de discriminación laboral tienen que ser objeto de negociación y, si hace falta, se tienen que acordar con la representación legal de trabajadoras y trabajadores.

Esta última ley permite ampliar los supuestos de acoso discriminatorio a **acoso por razón de identidad de género** y **acoso por expresión de género y opción sexual**.

Tipología de acoso.

- Acoso de intercambio (Quid pro quo):

Está vinculado al acoso sexual y se produce cuando se fuerza a la persona afectada a escoger someterse a los requerimientos sexuales del agresor o perder ciertos beneficios o condiciones en el trabajo. También se considera acoso de intercambio el chantaje sexual y cuando se utiliza la negativa de la persona afectada a una conducta de naturaleza sexual se utiliza para negarle el acceso a la ocupación, la promoción, el aumento de salario, formación etc. Este tipo de acoso implica un abuso de autoridad, por lo tanto, las personas que lo ejercen tienen una posición jerárquicamente superior en la empresa.

- Acoso ambiental

Puede estar vinculado tanto al acoso sexual como al acoso por razón de sexo. Se refiere a los comportamientos que crean un ambiente hostil, intimidatorio Y/o ofensivo, como son: comentarios ofensivos de naturaleza sexual, bromas sexistas, etc.

⁵Protocolo para la prevención y abordaje del acoso sexual y por razón de sexo en la empresa: <https://www.ccoo-servicios.es/archivos/catalunya/protocolo-para-la-prevencion-y-abordaje-del-acoso-sexual-y-por-razon-de-sexo-en-la-empresa.pdf>

Esto hace que el acoso se distinga también en función de la relación o vínculo que hay entre la persona acosada y la persona acosadora:

- Acoso horizontal: entre compañeros/compañeras.
- Acoso vertical descendente: mando - subordinado/a.
- Acoso vertical ascendente: subordinado/a – mando.

Este también puede ser producido por parte de una persona externa vinculada de alguna forma a la empresa (proveedores, clientela, personas que prestan servicios, etc.).

A pesar de las definiciones anteriores que vienen marcadas por la normativa y la jurisprudencia, hay que tener en cuenta que lo que se esconde detrás del acoso sexual, por razón de sexo y las violencias LGTBIfóbicas es una relación de poder y de abuso de este, E. Esta relación de poder viene determinada por la situación de desigualdad que sufren las mujeres y colectivos LGTBI, frente a los hombres, debido a los roles de género, en la sociedad en general y en el entorno laboral en particular.

Derechos y obligaciones⁶.

Según la normativa aplicable⁷, NOVACT tiene el deber, como empresa de prevenir el acoso sexual y el acoso discriminatorio en el trabajo así como actuar en los casos que se den en la propia organización.

- Promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual o por razón de sexo, y arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar salida a las denuncias o reclamaciones que puedan formular las personas que hayan sido objeto.
- Se podrán establecer medidas de actuación como la elaboración y difusión de de códigos de buenas prácticas, protocolos de actuación, campañas informativas, acciones de formación etc.

Obligaciones legales de NOVACT

1.Garantizar el derecho de las personas trabajadoras en la relación laboral:

- a) a no ser discriminadas sexualmente o por razón de sexo.
- b) a la integridad física o psíquica y una adecuada política de seguridad e higiene.
- c) al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, implicando la protección ante el acoso.

2.Promover un contexto y entorno laboral que evite el acoso. Esta obligación implica que por un lado se deben garantizar los derechos laborales indicados en el apartado anterior, así como las condiciones laborales a las que tienen derecho las personas trabajadoras, recogidas en el Estatuto de los trabajadores, en el convenio colectivo y en el pacto laboral. Por otro lado, ha de garantizar que la salud de sus personas trabajadoras no sufra ningún daño durante la relación de trabajo. El artículo 14 de la LPRL establece el derecho de las personas trabajadoras a la salud, así como el deber del empresariado de protección de la salud de las personas trabajadoras. Estas garantías de salud se consiguen a través de medidas de tipo preventivo, recogidas en LPRL. Estas medidas se gestionan, principalmente, a través de la evaluación de los riesgos psicosociales (artículos 14,15 y16 de la ley entre otros).

Responsabilidades: Si se constata la vinculación entre el acoso y la baja médica se debe calificar la baja médica como accidente de trabajo.

Funciones y obligaciones de la representación legal de los y las trabajadoras.

⁶ Extraído y adaptado del apartado “Drets i obligacions” del Protocolo “Lafede.cat lliure de sexisme, discriminacions i violències sexuals”

⁷ La LOIEMH, la LIEDH, TRLET, LPRL y el convenio colectivo.

La representación legal de las personas trabajadoras, está obligada a contribuir a la prevención del acoso. La LOIEMH asigna esta obligación a través de la sensibilización de las personas trabajadoras *“Los representantes de los trabajadores deberán contribuir a prevenir el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el trabajo mediante la sensibilización de los trabajadores y trabajadoras frente al mismo y la información a la dirección de la empresa de las conductas o comportamientos de que tuvieran conocimiento y que pudieran propiciarlo.”*(art. 48.2)

En cuanto a las funciones de la representación de las personas trabajadoras que en este caso es la comisión mixta, son las siguientes:

- Implicarse en la definición de la política de la empresa contra el acoso.
- Contribuir a crear más cultura y sensibilidad sobre este tema.
- Establecer mecanismos y procedimientos para conocer el alcance de estos comportamientos y contribuir a la detección de situaciones de riesgo.
- En coordinación con el Comité de género garantizar el apoyo que sea preciso a las personas trabajadoras que pudieran estar sufriendo esta situación.
- Actuar como garantes de los procesos y compromisos establecidos, como por ejemplo la corrección de los procedimientos de investigación.
- Garantizar la inexistencia de represalias hacia las personas trabajadoras que se acojan o participen en actuaciones contra conductas de acoso.
- Garantizar la aplicación efectiva de las sanciones y que no se deriven represalias.

Obligaciones y derechos de las personas trabajadoras

Derechos: las personas trabajadoras tienen derecho a un entorno de trabajo saludable y a no sufrir acoso. Debido a esto el resto de las personas trabajadoras de la empresa tienen derecho a informar de posibles situaciones de acoso, sin sufrir represalias.

Obligaciones: Por otro lado, todas las personas tienen la obligación de tratar a las demás con respeto y de cooperar con la empresa en la investigación de una denuncia interna de acoso.

Ampliación de derechos⁸

En su lógica de poner en el centro a la persona acosada o agredida, NOVACT hace extensibles los derechos contemplados en la ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género y del Estatuto de los Trabajadores RDL 1/1995 para las mujeres trabajadoras en situación de violencia de género, a todos las siguientes personas y/o supuestos: en caso de acoso sexual o discriminatorio, en caso de personas no hetero-normativas (LGTBI) en el contexto laboral que sufra una situación de violencia machista en el entorno de la organización, en caso de agresión sexual (sin o con fuerza y sin o con intimidación) en el entorno de NOVACT independientemente de lo que se genere en el proceso penal.

Estos derechos son:

⁸ Esta medida es opcional, la he puesto porque el está incluida en el protocolo de lafede.cat y he considerado que era un paso hacia delante en el reconocimiento de los daños que causa el acoso sexual y por razón de sexo. Pero corresponde a NOVACT decidir si quiere o no tener esta medida contemplada. En lo que se refiere a víctimas de violencia de género hay que tener muy presente que son derechos determinados por la ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género y del Estatuto de los Trabajadores RDL 1/1995 y deben respetarse se hayan puesto en el pacto laboral interno o no.

- Derecho a la reducción de la jornada laboral o a la reordenación del tiempo de trabajo para hacer efectiva su protección o su derecho a asistencia social integral.
- Derecho preferencial al cambio de centro con reserva del lugar de trabajo durante los primeros seis meses. Tendrá derecho preferente a ocupar otro lugar de trabajo, del mismo grupo profesional o categoría equivalente, en otro centro.
- Derecho a la suspensión de la relación laboral con reserva del lugar de trabajo por un periodo de 6 meses.
- Derecho a la extinción de contrato de trabajo con derecho a la prestación de desempleo. Será considerada situación legal de desempleo involuntario, y por lo tanto, tendrá derecho a cobrar prestación contributiva por desempleo o subsidio por insuficiencia de cotización.
- No tendrán la consideración de no justificadas las ausencias de asistencia al lugar de trabajo como consecuencia de la violencia de género. Para poder beneficiarse de este derecho, los servicios sociales de atención o los servicios de salud tendrán que acreditar que las ausencias son motivadas por una situación de violencia de género.

En el caso de las mujeres trabajadoras en situación de violencia de género, la ley hace también un aviso, “será nulo el despido que se produzca como consecuencia del ejercicio por parte de la trabajadora víctima de violencia de género, de cualquiera de los derechos destacados anteriormente (reducción u ordenación del tiempo laboral, de movilidad geográfica, de cambio de centro de trabajo o de suspensión de relación laboral).

Para más información ver ANEXO 1: Documentos y normativas de referencia

DEFINICIONES COMPLEMENTARIAS

Evaluación: *proceso de trabajo que se orienta a conocer la idoneidad, la eficacia y la eficiencia de una intervención concreta. Evaluar es una responsabilidad social que permite tomar decisiones y ajustar la gestión de actuaciones futuras; es la clave para la mejora y el aprendizaje del equipo de trabajo y de la organización.*

Coacción: *designa la violencia física, psíquica o moral que alguien ejerce sobre otro individuo con el objetivo de obligarlo a decir o a hacer algo contraria a su voluntad, o bien de inhibir alguna acción o pensamiento.*

Denuncia interna no probada: *cuando las evidencias indican que no ha habido acoso sexual o acoso por razón de sexo, o que no hay suficientes evidencias para probar que este se ha producido. Una denuncia interna no probada, hecho con buena fe, no tendría que comportar consecuencias. Haría falta, sin embargo, que la empresa adopte medidas de prevención, sensibilización y/o formación.*

Desigualdad de trato: *carencia de igualdad en el trato entre varios colectivos de manera arbitraria y sistemática, favoreciendo un colectivo por encima de los otros.*

Detección: *la puesta en funcionamiento de diferentes instrumentos teóricos y técnicos para identificar y hacer visible la problemática de la violencia machista, tanto si aparece de forma precoz como de forma estable, y que permitan también conocer las situaciones en las cuales se tiene que intervenir, para evitar el desarrollo y la cronicidad.*

Discriminación: *aplicación de distinciones y de prácticas desiguales y arbitrarias que se hace a una persona o grupo en un determinado ámbito por motivos de sexo, etnia, ideología, edad, opción sexual u otros.*

Discriminación directa por razón de sexo y de orientación sexual: la situación en que se encuentra una persona que es tratada o pueda ser tratada, atendiendo su sexo o su orientación sexual, de manera menos favorable que otra en situación comparable. En cualquier caso, se considera discriminatoria cualquier orden de discriminar directamente por razón de sexo y de orientación sexual.

Discriminación indirecta por razón de sexo y de orientación sexual: la situación en que una disposición, criterio o práctica aparentemente neutras pone a personas de un sexo o de una orientación sexual en desventaja particular respecto a personas del otro sexo u orientación sexual, salvo que esta disposición, criterio o práctica se puedan justificar objetivamente atendiendo una finalidad legítima y que los medios para lograr esta finalidad sean necesarios y adecuados. En cualquier caso, se considera discriminatoria cualquier orden de discriminar indirectamente por razón de sexo y de orientación sexual.

Garantía de indemnidad ante represalias: derecho a no sufrir ningún trato adverso como consecuencia de la presentación de la queja, reclamación, denuncia, demanda o recurso, de cualquier tipo, destinados a impedir la discriminación y a exigir el cumplimiento efectivo del principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres. Esta situación se considera también discriminación por razón de sexo. Relacionado con represalia discriminatoria.

Género: concepto que hace referencia a las diferencias sociales (por oposición a las biológicas) entre mujeres y hombres que han sido aprendidas, cambian con el tiempo y presentan variaciones entre culturas, por lo tanto, son susceptibles de modificación, reinterpretación y reconstrucción.

Indicador: dato o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.

Inversión de la carga de la prueba: es un principio procesal con el cual se pretende salvar la inadecuación del principio que todavía está vigente del derecho civil (artículo 1214 del Código civil) que indica que "incumbe la prueba de las obligaciones a la persona que reclama su cumplimiento". Dada la dificultad probatoria de lesiones de derechos honda mentales y de conductas discriminatorias, el Tribunal Constitucional, desde la Sentencia 38/1981, permitió la flexibilidad de la carga de la prueba en ambas cuestiones. Esta inversión de la carga de la prueba supone que, ante la presencia de indicios suficientes por parte de la persona que afirma ser objeto de discriminación o ve lesionados sus derechos fundamentales, es a la otra parte (la empresa) a quien corresponde probar que su conducta ha sido adecuada, objetiva y sujeta a las previsiones legales y reglamentarias que son de aplicación. En el supuesto de que no se pueda probar la corrección de su conducta, se presumirá existente la discriminación o lesión de derechos alegada.

Medidas cautelares: conjunto de acciones o decisiones que se toman de manera motivada cuando hay indicios de acoso sexual o por razón de sexo, sin prejuzgar el resultado final, y que se pueden adoptar como garantía de la protección de las partes implicadas.

Medidas de resolución: proceso de intervención definido a la empresa para hacer frente a las comunicaciones y denuncias de una situación de acoso o de acoso por razón de sexo.

Medidas preventivas: conjunto de acciones (definidas, planificadas, llevadas a cabo y evaluadas) que tienen el objetivo que no se produzca ningún acoso sexual ni acoso por razón de sexo.

Multidiscriminació: la concurrencia de varios factores de discriminación, las consecuencias de los cuales, para la persona que los sufre, pueden ser superior a la simple suma de discriminaciones que la componen (por ejemplo, cuando confluyen elementos de género y raza, clase social, género y discapacidad, orientación sexual y edad, etc.). La multidiscriminació supone un ataque más grave al derecho de igualdad de trato y no discriminación.

Perspectiva de género: técnica de análisis que toma en consideración las diferencias entre mujeres y hombres en cualquier actividad y ámbito de una intervención.

Política de conciliación: actuación que pretende incrementar la calidad de la vida personal y laboral de los trabajadores y trabajadoras y permitir más compatibilidad entre las dos.

Procedimiento: medidas, reglas y/o actos concretos, establecidos formalmente, que se dirigen al abordaje de una situación de acoso sexual y/o por razón de sexo.

Protocolo: instrumento negociado con los agentes implicados que engloba un conjunto de medidas de prevención y de abordaje ante el acoso sexual y/o por razón de sexo.

Prevención: el conjunto de acciones encaminadas a evitar o reducir la incidencia de la problemática de la violencia machista por medio de la reducción de los factores de riesgo, e impedir la normalización, y las encaminadas a sensibilizar la ciudadanía, especialmente las mujeres, en el sentido que ninguna forma de violencia no es justificable ni tolerable.

Reparación: el conjunto de medidas jurídicas, económicas, sociales, laborales, sanitarias, educativas y similares, tomadas por los varios organismos y agentes responsables de la intervención en el ámbito de la violencia machista, que contribuyen al restablecimiento de todos los ámbitos dañados por la situación vivida.

Represalia discriminatoria: trato adverso o efecto negativo que se produce contra una persona a consecuencia de la presentación de una queja, una reclamación, una denuncia, una demanda o un recurso, de cualquier tipo, destinado a evitar, disminuir o denunciar la discriminación o el acoso a qué es sometida o ha sido sometida. Relacionado con garantía de indemnidad ante represalias.

Roles de género: son expectativas en relación con el comportamiento y las actitudes adecuadas para hombres y mujeres.

Seguimiento: proceso de trabajo que se orienta a la recopilación periódica de información para controlar los resultados de una intervención de acuerdo con determinados criterios o indicadores.

Sensibilización: el conjunto de acciones pedagógicas y comunicativas encaminadas a generar cambios y modificaciones en el imaginario social que permitan avanzar hacia la erradicación de la violencia machista.

Victimización secundaria o revictimización: el maltrato adicional ejercido contra las personas que se encuentran en situaciones de acoso como consecuencia directa o indirecta de los déficits, cuantitativos y cualitativos, de las intervenciones llevadas a cabo por los organismos responsables, y también por las actuaciones desacertadas provenientes otros agentes implicados.

ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL PROTOCOLO

El presente protocolo tiene como ámbito de aplicación a:

- a. Todo el personal de la empresa, con independencia de su categoría profesional, ubicación, funciones, tipo de contrato etc. incluido el Consejo.
- b. Todas las personas que tengan un contrato o convenio de colaboración a través de prácticas o voluntariado.⁹
- c. Los y las trabajadoras no contratadas por la empresa pero que prestan servicios en sus instalaciones como el caso de empresas contratistas o subcontratistas y empresas de trabajo temporal.
- d. Todas las personas que utilizan los espacios, oficinas e instalaciones de NOVACT.

⁹ El protocolo tiene que incluirlas porque es un tema de salud laboral, de riesgos laborales. En el caso del plan no se suelen incluir porque en el caso del voluntariado, no tiene relación laboral remunerada y en el caso de las prácticas suelen ser períodos cortos de tiempo que además están fuera de la lógica de promoción dentro de la organización.

Lo que se define como entorno laboral de NOVACT que no se limita solo a los espacios físicos o de jornada laboral, sino que define cualquier lugar o momento en el cual las personas se encuentran por cuestiones profesionales y laborales se considera “entorno laboral” a efectos de acoso. Eso incluye también viajes, jornadas de formación, reuniones o actos sociales de la empresa, etc.

El Protocolo y sus preceptos son de obligado cumplimiento para todas aquellas personas y entidades que tengan una relación formalizada, ya sea contractual o de otro tipo con NOVACT. Por ello se pedirá la firma por parte de los y las trabajadoras de NOVACT, de un documento de compromiso de cumplimiento de los preceptos y principios del Protocolo y el Plan de Igualdad.

RECOMENDACIONES Y CONSIDERACIONES PARA EL TRABAJO EN TERRENO.¹⁰

- Vincular los cambios de cultura organizativa que se están produciendo en NOVACT a las socias adoptando en el caso de el abordaje de las violencias machistas, violencias sexuales y violencias LGTBIfobicas, la idea del continuum tanto en su comprensión como en la intervención frente a estas.
- Adaptar el Protocolo a las distintas realidades y contextos geográficos en los que NOVACT está presente. Esto quiere decir conocer el contexto de cada país y adaptar el Protocolo a las normativas locales e implicar a las diferentes entidades socias, en la obtención de información de los distintos lugares a través de sesiones para identificar los especificidades y recomendaciones en cada contexto.
- Respetar las leyes internacionales y estatales y vincular todas las acciones que se den en terreno con estas adecuando así todas las actuaciones a la norma vigente. Es recomendable tener un/a abogado/a de referencia en el lugar, que pueda informar a nivel legal.
- Definir claramente y de forma específica los conceptos como acoso o agresión (y otros que puedan aparecer en el Protocolo) para establecer indicadores comprensibles para detectarlos y hacerles frente en el trabajo en terreno.
- Promover y garantizar que todas las socias y los equipos en terreno se formen y sensibilicen en torno al Protocolo y el abordaje de las violencias sexuales.
- Exigir la firma explícita, a través de carta o clausula contractual, de todo el personal que desarrolle su trabajo en terreno del compromiso de cumplimiento de las directrices y normativas que marca el Protocolo.
- Ofrecer o facilitar formación específica adaptada al territorio, sobre prevención de las violencias machistas / sexuales / LGTBIfobicas para el personal que desarrolle su trabajo *en terreno*.
- Establecer mecanismos de denuncia anónima también en terreno. Tener personas de referencia en terreno y/o una buena representatividad de la diversidad de idiomas, orígenes e ubicaciones para establecer los mecanismos necesarios tanto de sensibilización como de cercanía, para que se informe inmediatamente a través de los mecanismos establecidos; si se es testimonio o se sospecha de un caso de violencia sexual en el trabajo en terreno, sea hacia una compañera/o o hacia una persona usuaria, o también en caso de que el agresor o acosador sea una persona miembro de la organización.
- Planificar y desarrollar sesiones periódicas de ética del cuidado para aumentar la confianza y el apoderamiento de todas las personas implicadas en el trabajo *en terreno*, para que todas las

¹⁰ Para esta lista de recomendaciones se ha utilizado como referencia la lista de recomendaciones del Protocolo de Lafede.cat y la lista recomendaciones del Boletín del Secretario General Medidas especiales de protección contra la explotación y el abuso sexuales, ST/SGB/2003/13. las propuestas aportadas por las trabajadoras en las dinámicas participativas.

personas sientan la protección de las organizaciones a la hora de interponer una denuncia sea como persona acosada o agredida o como testimonio.

- Garantizar, en caso que tenga lugar una agresión en otro país, la no impunidad del acosador o agresor y facilitar que la persona acosada o agredida tenga acceso a medidas de atención, recuperación y reparación previstas en el Protocolo, y en caso de que sea una persona expatriada ofrecer y facilitar la opción de regresar.
- Identificar y establecer relación y alianzas en cada país con, organizaciones que puedan dar apoyo *en terreno* en estas temáticas. Organizaciones de DDHH, organizaciones feministas y asesoramiento legal.
- Facilitar la relación con las autoridades públicas para, en caso necesario, implicarlas de alguna manera en los procesos que marque el Protocolo. Estarían incluidas las Embajadas y Consulados del Estado español.
- Prohibir cualquier tipo de acercamiento sexual con personas menores de 18 años, independientemente de la edad señalada como mayoría de edad en otros países. No puede alegarse como defensa, en estos casos una estimación errónea de la edad de una niña o niño.
- Prohibir y condenar el intercambio de dinero, trabajo o servicios por favores sexuales o comportamientos humillantes hacia cualquier persona con la que se tenga relación en el trabajo *en terreno*.
- Concienciar a las personas expatriadas de los privilegios propios y los diferentes estatus de poder de las personas involucradas en las actuaciones desarrolladas *en terreno*, para poner especial atención y cuidado en las relaciones personales.
- Registrar y hacer informes de sobre las comunicaciones y casos de acoso, abusos y agresiones en terreno, para conocer la frecuencia y establecer un seguimiento y una evaluación del riesgo y del estado de la cuestión en los diferentes territorios donde se está trabajando. Manteniendo siempre la confidencialidad de los datos.¹¹
- Adaptar los formularios de denuncia de acoso, abusos y agresiones al trabajo *en terreno*.
- Proponer que las personas que desarrollen su trabajo en terreno, lleven una especie de tarjeta con la normativa delante de las violencias sexuales y las instrucciones para presentar quejas o denuncias. La tarjeta puede utilizarse también para hacer visibles campañas de sensibilización y prevención.
- Repatriar a la persona que no respete o no cumpla las medidas ante las violencias sexuales en el trabajo *en terreno* y sancionarla según las medidas establecidas en el Protocolo adaptado a la normativa del país.

COMISIONES, PROCEDIMIENTOS Y CIRCUITOS

Consideraciones previas. Algunas ideas que deben quedar claras¹²

- Que el hecho de que la persona objeto del acoso, rechace o se someta al mismo no condiciona que el hecho constituya, en sí mismo, acoso sexual.
- Que un único episodio no deseado puede ser constitutivo de acoso sexual y por razón de sexo.

¹¹ Ejemplo de registro de la página de la ONU <https://conduct.unmissions.org/sea-data-introduction>

¹² Traducidas y adaptadas del Protocolo de Lafede.cat, pág. 12 del dossier “objectius i actuacions”

- Que la raíz de la persistencia, normalización e invisibilización del acoso sexual y por razón de sexo, reside en la subordinación estructural grupal de las mujeres, como ciudadanas, frente a los hombres.
- Que la inexistencia de denuncias no significa necesariamente que no existan situaciones de acoso sexual y por razón de sexo.
- Que el tratamiento de los episodios de acoso desde la salud laboral, será sin perjuicio de la responsabilidades penales, laborales y civiles que se deriven.
- Que mantener un entorno laboral que respete la dignidad de las personas es responsabilidad de la organización empresarial y laboral y de todas las personas que la integran. Es por esto que se deben incorporar medidas de prevención, formación, detección, actuación y sanción en la dinámica empresarial.
- Que urge formación en temas de género y de derecho antidiscriminatorio para los/as operadores/as jurídicos/as en general y para el Poder Judicial en particular, para la correcta cualificación del acoso sexual y por razón de sexo (los dos son acoso discriminatorio), en ningún caso homologable estos al acoso moral o psicológico (que es no discriminatorio).

Funciones y responsabilidades de las comisiones y personas de referencia.

Para que la puesta en funcionamiento del Protocolo sea efectiva, es necesario tener claras las responsabilidades y funciones de cada una de las comisiones que se encargarán del seguimiento y del desarrollo funcional de éste, en cada momento.

Es importante recordar que; la perspectiva más importante de este Protocolo, es que desde el primer momento se centra en la persona que recibe el acoso o la agresión, para garantizar su derecho a tener, desde el primer momento el derecho a toda la información, el asesoramiento y que todo el proceso finalice con la reparación de la víctima y que NOVACT genere todos los mecanismos legalmente y éticamente oportunos.¹³

Para ello es fundamental que los órganos encargados de implementar el Protocolo (y el Plan de Igualdad) sean representativos a nivel de género, niveles de responsabilidad y origen cultural y nacional. Asimismo, los órganos de actuación deben tener una composición de personas con poderes y responsabilidades suficientes para aplicar medidas disciplinarias y/o cautelares de acuerdos al marco normativo aplicable.

Todas las personas que formen parte de las comisiones implicadas en el Protocolo o que estén como personas de referencia, deberán tener una formación específica en y cumplir los estándares de atención de esta función. Han de tener motivación e interés por esta labor y deberán firmar específicamente un documento en el que se comprometan a garantizar la confidencialidad de los procesos y las personas implicadas. A continuación, se describen brevemente los órganos y las funciones de cada comisión, aunque en las fichas descripción de las actuaciones se detalla también, cuál de las comisiones es la encargada de desarrollarlas.

1. La Comisión mixta: Sus funciones serán las de aprobar el presente Protocolo y el Plan de Igualdad, así como evaluar su implementación de forma periódica.

2. La Dirección. Debe asegurar que todos los órganos para el seguimiento y ejecución del Protocolo y Plan de Igualdad sean representativos. Para ello, como paso previo se deberá ampliar la representatividad de la Comisión de Género en el marco del proceso de desarrollo del nuevo organigrama. La Dirección además será responsable:

¹³ Adaptación de la pág 2 del dossier "*Procediments i circuits*" del Protocolo "*Lafede.cat lliure de sexisme, discriminacions i violències sexuals*" (pág.2)

- Liberar los recursos necesarios para que cada órgano pueda
- Crear las comisiones de actuación la participación personas con poderes y responsabilidades (como por ejemplo miembros del Consejo) en la organización para poder tomar las medidas necesarias según cada caso.

3. La Comisión de género. Será la encargada de la implementación y seguimiento del Protocolo y el Plan de Igualdad. Asimismo, asumirá comité de recepción y decidirá las personas de referencia para el seguimiento de cada caso. Concretamente:

- Hacer el seguimiento, evaluación y coordinación de las diferentes actuaciones contempladas en el Protocolo y Plan de Igualdad
- Recibir las notificaciones y denuncias a través de los canales establecidos.
- Definir y dar a conocer a las personas de referencia.
- Recibir y acompañar a las personas que hagan comunicaciones, consensuando una persona de referencia.
- Apoyar en las derivaciones a recursos y entidades externas, de acuerdo a las medidas tomadas por la Comisión de Actuación.

4. Persona de referencia: Persona o grupo de personas encargadas de recibir las comunicaciones o denuncias en la Comisión de género, debe ser un grupo diverso y representativo, para que la persona acosada o agredida pueda elegir a alguien con quien sienta confianza y seguridad. Solo una persona hará el acompañamiento en cada caso. La persona de referencia, es la encargada de informar, asesorar y acompañar en todo el proceso a la persona afectada. En este proceso de acompañamiento ambas personas, la afectada y la persona de referencia deben estar de mutuo acuerdo. No se obligará a una persona afectada a tener una persona de referencia con la que no se sienta cómoda y no se obligará a una persona de referencia a hacer un acompañamiento cuando esta no se sienta en condiciones. Por el motivo que sea. Las funciones de la persona de referencia son las siguientes:

- La persona de referencia ha de informar a la persona afectada sobre sus derechos, sobre el contenido del Protocolo y las opciones y acciones que puede emprender, así como de las obligaciones que tiene la persona que quiere comunicar o poner una denuncia. También la debe informar sobre las obligaciones de la empresa/organización y la responsabilidad en la cual la empresa/organización puede incurrir si las incumple. Así como sobre el procedimiento que se ha de seguir una vez presentada la denuncia
- Acompañar a la persona afectada durante todo el proceso e informarla de la posibilidad de acudir a todo tipo de asesoramiento externo –psicológico, legal...- así como sobre el derecho recibir atención para la salud física o psíquica. La persona de referencia debe acompañar y dar apoyo a la persona afectada desde el momento de la comunicación de los hechos hasta el momento en que finalice todo el proceso.
- Recoger toda la información necesaria de cada caso a través de entrevistas a las personas afectadas, documentos acreditativos que justifiquen el acoso, entre otros.
- Es la responsable de gestionar y custodiar la documentación que se genere en la fase de comunicación a través de la creación de un expediente que se creará en la carpeta cerrada “Administración Novact” y también de mantener la confidencialidad de esta. La documentación debe permanecer en la sede o delegación de NOVACT en la que se esté llevando a cabo la fase de comunicación.

- Por último, la persona de referencia debe informar de los expedientes abiertos a la dirección y proponer a la comisión de actuación medidas a tomar.

5. La comisión de actuación: tiene la función de resolver las denuncias internas y procesos sobre acoso y agresiones sexuales o por razón de sexo. Concretamente será la encargada de valorar toda la información del expediente recibido por la persona de referencia de la Comisión de Género, analizar las medidas propuestas y decidir las actuaciones finales a través de un informe vinculante que se transmitirá a todos los miembros del Consejo y la Coordinación General.

La Dirección será responsable de crear la Comisión de actuación ad hoc. Por tanto, las comisiones de actuación no son permanentes. Una vez creada, debe estar en continua coordinación con el Comité de género.

Los informes que la Comisión de actuación realice una vez terminada la investigación de un caso, serán vinculantes para imponer las correspondientes sanciones. Entre las funciones de esta comisión están:

- Analizar la denuncia y la documentación que se adjunta.
- Si en la denuncia no están suficientemente relatados los hechos, se puede pedir que se haga un relato adicional de los hechos, incluyendo nuevas entrevistas. Deberá evitarse que la persona afectada tenga que explicar varias veces lo sucedido ya que esto implicaría revictimización.
- Valorar todos los elementos y emitir un informe vinculante con las medidas reparatorias, sancionadoras y/o cautelares (Ver más abajo tipo de actuaciones).

Procedimientos

Hay que tener en cuenta que la normativa jurídica y en concreto la laboral y penal, determina y limita algunas de nuestras actuaciones. En este sentido **la normativa laboral limita las actuaciones por vía interna a acoso por razón de sexo y de género (sentido amplio) y acoso sexual**. Eso no impide que se puedan **proponer medidas de apoyo y acompañamiento a la persona acosada o agredida**, en otros supuestos que no sean los contemplados por la normativa (y no cursen por vía interna).

En el caso de la intervención en **casos de agresiones sexuales (con fuerza e intimidación y sin fuerza e intimidación), si es entre miembros del personal laboral, no se podrán generara medidas laborales internas como si fuera acoso sexual o por razón de sexo**. Por lo tanto las actuaciones tienen que ser en el marco jurídico. En otros supuestos como **la violencia machista dentro de la pareja, tampoco tienen cabida en el procedimiento interno**. Como se ha dicho antes, en estos casos la intervención desde el Protocolo, será únicamente de acompañamiento y asesoramiento a la víctima de violencia sexual/machista.

Hay que recordar también que los siguientes procedimientos están para garantizar los derechos de las víctimas, pero también para garantizar que las medidas emprendidas estén dentro de los márgenes que dicta la ley. Es por esto que tanto en la fase de comunicación como en la de investigación las comisiones y las personas implicadas deberán seguir de forma exhaustiva los mecanismos procesales encaminados a presentar o no denuncia y a emitir un informe vinculante, sobre las evidencias o no de una situación de acoso, así como a proponer medidas de intervención.

Fase de Comunicación y acogida

¿Quién puede hacer la comunicación?

La comunicación la puede hacer 1.la persona afectada. 2.cualquier persona que advierta una conducta de acoso. 3. Codirección de oficio.

¿A quién se le hace la comunicación?

A las personas de referencia o al Comité de género.

Esta fase del proceso se inicia con la comunicación de la percepción o sospecha de acoso que pone en marcha las actuaciones de acogida y asesoramiento. Esta comunicación la recibirá la Comisión de género o una de las personas de referencia. Se puede hacer mediante los canales establecidos: buzón, conversación, correo electrónico, escrito o formulario.

El objetivo en esta fase es informar, asesorar y acompañar a la persona acosada, determinar si hay indicios y preparar la fase de denuncia interna o externa e investigación si es el caso.

Ver ANEXO 2: Modelo de denuncia interno.

Al finalizar la fase de comunicación se pueden dar tres resultados:

- a. Que la persona afectada decida presentar una denuncia. En este caso la persona de referencia le ha de ofrecer asesoramiento y apoyo para concretar y redactar la denuncia.
- b. Que la persona afectada decida no presentar denuncia y la persona de referencia a partir de la información recibida, considere que hay alguna evidencia de la existencia de una situación de acoso. En este caso se ha de poner en marcha los procedimientos internos (investigación, actuación, etc.), respetando el derecho a la confidencialidad de las personas implicadas, para que la empresa adopte medidas preventivas, de sensibilización y/o formación, o las actuaciones que considere necesarias para hacer frente a los indicios percibidos (ejemplos de medidas: campaña de sensibilización tolerancia cero en relación al acoso, diagnosis y/o revisión de medidas de igualdad, difusión del protocolo, etc.).
- c. Que la persona afectada decida no presentar denuncia y la persona de referencia a partir de la información recibida, considere que no hay evidencias de la existencia de una situación de acoso. En este supuesto, ha de cerrarse el caso y no hay que hacer ninguna otra acción.

En el supuesto de que la persona afectada decida no continuar con las actuaciones, se le ha de devolver toda la documentación que haya aportado. En caso que decida continuar con las actuaciones de denuncia, la documentación debe adjuntarse al expediente de investigación que se genere.

En todos los casos se deben tener en cuenta las comunicaciones recibidas a efectos estadísticos para el seguimiento del Protocolo por parte de la organización, sin identificar los datos de las personas implicadas.

Medidas cautelares que puede proponer la persona de referencia y la Comisión de género a la Comisión de actuación, responsable de aprobar las medidas y ejecutarlas.

En función del riesgo y/o daño a la persona acosada, una vez se haya iniciado el procedimiento y hasta su cierre, siempre que haya indicios de acoso, las personas encargadas de las diferentes fases de intervención, pueden proponer al Comité de Actuación la adopción de medidas cautelares. Algunos indicadores que pueden orientar la necesidad de implementar medidas cautelares son: que la persona manifieste una afectación de la situación a nivel emocional, sentimiento de miedo, insomnio,

incomprensión por parte de los compañeros o compañeras de trabajo, u otras situaciones como la existencia de precedentes similares o el relato de que existen amenazas.

La implementación de estas medidas debería ser previamente aceptada por la persona acosada.

Posibles medidas cautelares son el cambio de lugar de trabajo, la reordenación del tiempo de trabajo o el permiso retribuido, pero en ningún caso, estas medidas pueden suponer para la persona acosada un efecto negativo en sus condiciones de trabajo y/o salarios.¹⁴ Por ejemplo en el caso de cambio de lugar de trabajo para evitar la revictimización, la persona acosada debe poder elegir si es ella la que se mueve de lugar o la persona presunta agresora.

Ver Anexo 3: Recomendaciones para la atención y apoyo de personas que hacen una comunicación o denuncia.

Fase de investigación e informe

¿Quién hace la investigación?

La persona/s de referencia, que se activará y se concretarán sus componentes en el momento en que el Comité de Género lo determine, por haber recibido una comunicación o denuncia.

¿Cómo finaliza la investigación?

Con un informe que contiene los datos del expediente y recomendaciones de actuación que se entregará a la Comisión de Actuación para que tome las medidas necesarias en relación al informe.

Temporalidad

20 días con la posibilidad de extenderlo a 30 días.

La investigación se realizará de forma exhaustiva los hechos con la finalidad de realizar un informe vinculante sobre las evidencias o no de una situación de acoso, así como proponer medidas de intervención.

La persona que hace la denuncia solo tiene que aportar indicios que fundamenten las situaciones de acoso, *“la reiteración de los comportamientos de acoso y el rechazo expreso de la víctima al mismo no son requeridos por nuestra legislación para la apreciación de que una conducta sea constitutiva de acoso sexual o acoso por razón de sexo”*¹⁵. Y corresponde a la persona presuntamente acosadora probar su ausencia recogiendo el principio procesal de la inversión de la carga de la prueba.

Las personas que intervengan en el procedimiento tienen la obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva, y no han de transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las denuncias presentadas, resueltas o en proceso de investigación de las cuales tengan conocimiento. Se recomienda que desde el momento en que se formula la denuncia, la persona o personas responsables de la iniciación y tramitación, asignen unos códigos numéricos identificativos tanto a la persona supuestamente acosada, como a la supuestamente acosadora, para preservarles la identidad.¹⁶

¹⁴ Traducido de https://treball.gencat.cat/web/.content/13_-_consell_relacions_laborals/documents/04_-_recursos/publicacions/Decaleg_i_guia_assetjament_/Guia/Guia_Protocol_Assetjament_CAST_Interactiu_DEF.pdf

¹⁵ Para más información ver:

www.igualdadenaempresa.es/recursos/herramientas/docs/Manual_prevenicion_acoso_sexual_y_por_razon_de_sex0.pdf (p.32)

¹⁶ Traducido de https://treball.gencat.cat/web/.content/13_-_consell_relacions_laborals/documents/04_-_recursos/publicacions/Decaleg_i_guia_assetjament_/Guia/Guia_Protocol_Assetjament_CAST_Interactiu_DEF.pdf

La denuncia la ha de presentar por escrito la persona afectada, asesorada si así lo solicita, por la persona de referencia. Se recomienda que el formato de la denuncia esté estandarizado y forme parte del Protocolo¹⁷

Es la Comisión de actuación la encargada de recibir la denuncia. Se le entregará identificando nombre y datos de localización.

Fase de resolución: sanción y reparación

Sobre la sanción

En el caso de que se abra expediente sancionador por acoso sexual y/o acoso discriminatorio a personal laboral, hay que actuar según el TRLET y lo que esté establecido en el convenio colectivo, que en este caso es el convenio estatal de acción e intervención social 2015-2017¹⁸.

Las sanciones se valorarán según los mismos criterios técnicos de graduación de faltas y la ejecutará la Comisión de Actuación estos están recogidos en los artículos 40 y 41 del convenio colectivo antes mencionado:

Artículo 40. Principios informadores del régimen disciplinario.

Los preceptos sobre régimen disciplinario tienen como finalidad garantizar la normal convivencia y clima laboral, así como la ordenación técnica y la organización de las entidades, preservando las facultades disciplinarias de la dirección de las entidades en relación con la plantilla.

Para la aplicación de las sanciones establecidas en el presente convenio, en desarrollo del ejercicio del poder disciplinario, se habrán de tener en cuenta las circunstancias concurrentes en el supuesto sancionado, así como el tipo de conducta negligente o intencional, mantenida o esporádica, reincidente o no del trabajador afectado o trabajadora afectada. Se inspiran y miden en función de:

- *grado de intencionalidad.*
- *daño a los intereses y principios de la organización.*
- *reiteración o reincidencia.*

La actividad sancionadora deberá evitar las formas de aplicación sorpresiva del ejercicio del poder disciplinario, el cual se desarrollará respetando los principios de igualdad de trato, proporcionalidad, ponderación y ecuanimidad.

Artículo 41. Graduación de faltas.

Toda falta cometida por los trabajadores y trabajadoras y que sea constitutiva de un incumplimiento contractual culpable podrá ser sancionada por la dirección de la empresa, debiendo ser clasificada cada falta como leve, grave o muy grave.

A. Faltas leves: [...] 7. No respetar, por negligencia, descuido o voluntad propia, las medidas y normas de seguridad para la prevención de riesgos laborales, cuando de ello pueda derivarse riesgo leve para la salud propia, de otros trabajadores o de los usuarios.

B. Faltas graves: [...] 6. La desatención reiterada en el trato con los usuarios y/o con los compañeros y compañeras. [...]

C. Faltas muy graves: [...] 5. Las ofensas o malos tratos físicos, psíquicos o morales muy graves a las personas destinatarias del servicio o sus familiares, a compañeros y compañeras, así como a profesionales de otras entidades con los que se colabore en la intervención⁶. No respetar e infringir, por negligencia, descuido o voluntad propia, las medidas y normas de seguridad para la

¹⁷ Mirar anexo 2 para modelo de formulario de denuncia.

¹⁸ <https://www.boe.es/boe/dias/2015/07/03/pdfs/BOE-A-2015-7435.pdf>

prevención de riesgos laborales, cuando de ello pueda derivarse riesgo grave para la salud propia, de otros trabajadores y trabajadoras o las personas destinatarias del servicio. 7. La apropiación de bienes materiales, documentales, económicos, etc. de las personas destinatarias, de la entidad o de otros trabajadores o trabajadoras. 8. El fraude, la deslealtad y el abuso de confianza, así como cualquier conducta constitutiva de delito doloso. [...]11. El acoso sexual definido en Código Penal. 12. El acoso laboral. 13. La reincidencia en faltas graves, o muy graves, aunque sean de distinta naturaleza, dentro de un período de un año, cuando hayan mediado sanciones. 14. La vulneración grave del código ético y de conducta establecido por la organización. 15. El incumplimiento de los planes de seguridad establecidos por la organización en el país en el que está trabajando comprometiendo su seguridad personal y la de los demás miembros de la organización o a la organización en sí misma. 16. El acoso por homofobia-bifobia-transfobia.

D. Sanciones:

Las sanciones que podrán imponerse en función de la calificación de las faltas serán las siguientes:

1. Por faltas leves:
 - Amonestación verbal.
 - Amonestación por escrito.
2. Por faltas graves:
 - Amonestación escrita
 - Suspensión de empleo y sueldo de 3 a 14 días.
3. Por faltas muy graves:
 - Suspensión de empleo y sueldo de 15 a 30 días.
 - Inhabilitación, por plazo no superior a un año, para el ascenso al grupo superior.
 - Despido.

Finalmente el artículo 83 relativo a las unidades de negociación, plantea que las organizaciones sindicales o la representación de los trabajadores pueden acordar incluir otras cláusulas que no aparecen en los convenios colectivos.

Sobre la reparación

Recogiendo las propuestas y necesidades manifestadas en el proceso participativo, se ha considerado necesario hacer la reparación a tres niveles, con acciones diferenciadas. Estos tres niveles son: víctima, agresor y organización. Cuando ocurre un caso de acoso o agresión sexual o por razón de sexo en el ámbito laboral, el hecho no solo afecta e implica a la persona acosada/agredida y a la persona que perpetra la agresión/acoso, si no que la organización, como equipo de personas, se resiente y necesita también ser reparada. A pesar de que se tengan en cuenta estos tres niveles, la prioridad de atención es siempre con la persona víctima de acoso o agresión, y prevalecerán sobre las demás acciones sus deseos y necesidades en relación a su recuperación y reparación.

Debe quedar claro que las violencias sexuales, las violencias machistas y el acoso discriminatorio no son en ningún caso un conflicto en el que las dos partes disponen de capacidad para negociar sus soluciones. Se trata de una situación de violencia en la que se da una desigualdad de poder, por lo que queda totalmente prohibida la mediación víctima / agresor en todos los casos.

Reparación a la víctima de acoso o agresión

NOVACT siguiendo la línea marcada por del Protocolo de Lafede.cat, y por adhesión a este asume:

- La lógica recuperación (cuidado) de la persona acosada como eje central de estos procedimientos, y por lo tanto se centra en la lógica de garantizar los derechos de las personas acosadas sexualmente o por acoso discriminatorio en el entorno de la organización.
- La lógica de protección y recuperación (cuidado) de la persona agredida sexualmente en el entorno de NOVACT como eje central de este procedimiento, y por lo tanto se centra en la lógica de garantizar los derechos de las personas agredidas y que sean respetadas al máximo en su

cuidado. El procedimiento penal condiciona las medidas de sanción, pero también de recuperación, a pesar de ello NOVACT actuará para garantizar los derechos de las personas agredidas.

- La lógica de recuperación (cuidado) de las mujeres que hayan sufrido o sufran violencia machista en el entorno de NOVACT como eje central de este procedimiento por lo tanto da cumplimiento a los derechos laborales de las mujeres que han sufrido violencia machista.¹⁹
- Que equiparará los derechos de las personas no heteronormativas (LGTBI) que han sufrido o sufren violencia machista en el entorno de NOVACT como eje central de este procedimiento.²⁰

Y para llevarlo a la práctica equipara y hace extensibles los derechos contemplados en la ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género y del Estatuto de los Trabajadores RDL 1/1995 para las mujeres trabajadoras en situación de violencia de género, a todos las siguientes personas y/o supuestos: en caso de acoso sexual o discriminatorio, en caso de persona no heteronormativa (LGTBI) en el contexto laboral que sufra una situación de violencia machista en el entorno de la organización, en caso de agresión sexual (sin o con fuerza y sin o con intimidación) en el entorno de NOVACT independientemente de lo que se genere en el proceso penal. (Ver apartado *Ampliación de derechos*).

Reparación organizativa

La reparación organizativa está recogida como opción política en el Protocolo de Lafede.cat y se ha recogido también como necesaria en el proceso participativo del Protocolo de NOVACT.

Esta lógica tiene tres aspectos inviolables:

- En ningún momento el proceso de reparación substituye a los procedimientos de sanción de este protocolo.
- Queda excluida y prohibida la mediación en todas sus formas entre acosador / víctima o agresor/a i víctima.
- Entender el proceso restaurativo, que haya una planificación en base a las preferencias/consideraciones/decisiones de reparación expresadas por las víctimas (tanto de acoso como de agresión).

El núcleo de la justicia restaurativa feminista es reparar el daño causado, no solo a la víctima directa sino a toda la comunidad de NOVACT y por lo tanto implicar a todas las partes para resolver el daño, restaurar las relaciones y la competencia y determinar una resolución que satisfaga la necesidades y promueva la seguridad de la víctima directa y del conjunto de la organización.

El Comité de género será el responsable de realizar o coordinar el proceso interno de reparación, el cual se puede hacer acompañado de una entidad especializada cuando lo considere necesario.

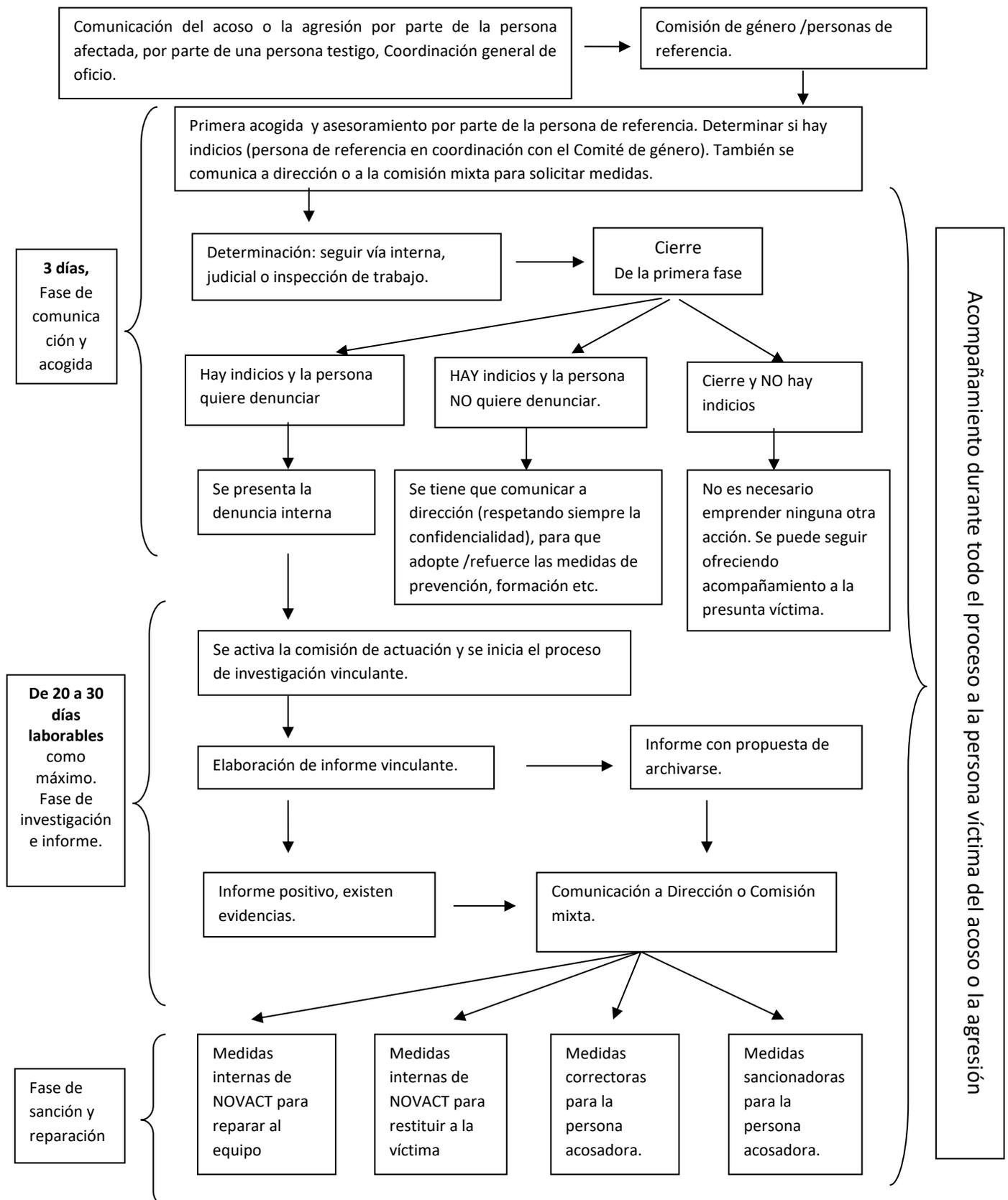
Medidas de reparación dirigidas a la no repetición

Si la sanción al acosador no ha implicado expulsión o despido NOVACT ofrecerá recursos a este con el único objetivo de asumir la responsabilidad de los actos violentos y de las consecuencias que tienen, y como medida para tratar de garantiza la no repetición de dichos actos. La organización realizará un seguimiento adecuado según el caso, designando a una persona de referencia de sexo masculino, para asegurar que las medidas se cumplen.

¹⁹ Ley orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género y del Estatuto de los Trabajadores RDL 1/1995

²⁰ Ley orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género y del Estatuto de los Trabajadores RDL 1/1995

Circuito acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso discriminatorio:



ANEXO 1

Documentos y normativas de referencia y donde encontrarlos.

- Convención para la eliminación de la discriminación contra la mujer (CEDAW, siglas en inglés. www.ohchr.org/sp/hrbodies/cedaw/pages/cedawindex.aspx)
- Instrumento de ratificación del Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica (Convenio de Istambul). www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2014-5947
- Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre del Código Penal. www.boe.es/buscar/pdf/1995/BOE-A-1995-25444-consolidado.pdf
- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de Protección Integral Contra la Violencia de Género. www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2004-21760
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva de Mujeres y Hombres. www.mitramiss.gob.es/es/publica/pub_electronicas/destacadas/revista/numeros/Extralqualdad07/Docu01.pdf
- Ley 5/2008, de 24 de abril, del derecho de las mujeres a erradicar la violencia machista. www.portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa?action=fitxa&documentId=491383
- Ley 11/2014, del 10 d'Octubre, per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgèneres i intersexuals i per a eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia. www.sindic.cat/site/files/302/llei_11_2014_LGTBI.pdf
- Convenio colectivo estatal del sector de acción e intervención social. www.cido.diba.cat/convenis_collectius/12946/accion-e-intervencionsocial
- Con especial atención a los siguientes artículos:
 - Artículo 11. Comisión paritaria de interpretación y vigilancia del convenio colectivo (CPIVC).
 - Artículo 58. Cláusula general de no discriminación.
 - Artículo 60. Protección de las víctimas de violencia de género.
 - Artículo 61. Igualdad de oportunidades y no discriminación.
 - Artículo 62. Funciones de la comisión paritaria (CPIVC) del convenio en materia de igualdad.
 - Artículo 63. Protocolo de prevención contra el acoso.
- Real decreto legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el qual se aprueba el texto refundido de la ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Sociales www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2000-15060
- Estatuto de los cooperantes. www.boe.es/boe_catalan/dias/2006/05/16/pdfs/A01596-01601.pdf

ANEXO 2

Modelo ejemplo de denuncia interna²¹

Espacio reservado para el Registro de Entrada
Nº. de Expediente

[Documento de uso interno. No lo publiquéis ni hagáis difusión]

Formulario de denuncia interna. Protocolo de acoso sexual y de acoso por razón de sexo ⁽⁷⁾

Datos de la persona denunciada

Nombre y apellidos DNI/NIE

Edad Sexo

dona home

Domicilio del centro de trabajo

Puesto de trabajo

Teléfono de contacto Dirección Electrónica

Datos de la persona que denuncia (persona afectada)

Nombre y apellidos DNI/NIE

Edad Sexo

dona home

Domicilio del centro de trabajo

Puesto de trabajo

Teléfono de contacto Dirección Electrónica

Relato de los hechos ⁽⁸⁾

(Concretar el motivo, adjuntando documentación justificativa, si procede)

⁷ En cualquier tratamiento de datos que se lleve a cabo durante la tramitación de esta denuncia se tiene que respetar el marco legal vigente con respecto a la protección de datos de carácter personal.

⁸ Si falta espacio, hace falta rellenar otra hoja y numerarlo.

²¹ Protocolo para la prevención y abordaje del acoso sexual y por razón de sexo en la empresa. Disponible en: <https://www.ccoo-servicios.es/archivos/catalunya/protocolo-para-la-prevencion-y-abordaje-del-acoso-sexual-y-por-razon-de-sexo-en-la-empresa.pdf>

Testigos

(Si hay testigos de los hechos, hay que identificarlos con nombre, apellidos y dirección electrónica)

- 1.
- 2.
- 3.

¿Se ha presentado **comunicación previa** por el mismo motivo que esta denuncia? Si No

En caso afirmativo, las recomendaciones de la persona/s de referencia han estado:

- Existencia de evidencias de una situación de acoso
No existencia de evidencias de una situación de acoso.....

He recibido

Firma de la persona que recibe la denuncia
Nombre y apellidos

Firma de la persona que denuncia

Datos de contacto Lugar y fecha

Recomendaciones para la atención y apoyo de personas que hacen una comunicación o denuncia:

Según el Protocolo marco de Cataluña para a una intervención coordinada contra la violencia machista (2009), existen unos estándares o criterios comunes para todas las atenciones, y existen de específicos según el tipo de situación de acoso.

Estándares comunes

1. Sobre la atención a las personas que intervienen: o Ser conscientes de que las personas que sufren acoso tienen derechos y éstos tienen que ser garantizados.

- La persona que sufre acoso debe tener una persona de referencia.
- En primer lugar, hacer una escucha activa y proactiva.
- Informar de manera clara y comprensible de todos los derechos, servicios y recursos disponibles y de todas las posibles vías de resolución de la situación de acoso que sufren o que están en riesgo de sufrir.
- Acompañar a las personas en la expresión y aclaración de la situación vivida, personalizando la atención a partir de la comprensión de su demanda, la valoración de sus expectativas y el respeto de sus ritmos. Esta atención tiene que ser integral y tiene que tener en cuenta la diversidad entre las personas afectadas y las especificidades del acoso.
- Rehuir la reinterpretación de los hechos, así como la creación de falsas expectativas. Hay que facilitar nuevos elementos en el discurso que ayuden a la reformulación y a la reflexión conjunta. Hay que evitar actitudes paternalistas y juicios de valor sobre las actuaciones de la persona afectada.
- Respetar la autonomía en la toma de decisiones de las personas afectadas y apoyar sus decisiones, aunque se pueda dar un rechazo a los recursos ofrecidos.
- Valorar si procede la derivación a otros servicios o recursos (mirar el apartado 8. Enlaces de interés).
- Asesorar, teniendo en cuenta la realidad cultural de la persona que sufre acoso.

2. Sobre el entorno y el espacio para la atención:

- Facilitar un espacio de atención personalizada adecuado, confortable, que permita la confidencialidad, la expresión de sentimientos, que ofrezca un clima de confianza suficiente para la libre expresión del relato, de las emociones y ofrezca también seguridad.
- Facilitar unos espacios adecuados para evitar que las atenciones sean visibles a terceras personas.
- Evitar la coincidencia con la persona presuntamente autora de los hechos.
- Evitar interrupciones.

Estándares específicos:

- Valorar el estado emocional de la persona acosada y si hay riesgo para su seguridad o para su salud, y ofrecerle el servicio de vigilancia de la salud.
- Informarla de todo el procedimiento y ofrecerle apoyo legal.
- Mantener especial sensibilidad y respeto a las personas, ya que se trabaja con información suya privada e íntima.
- Hacer saber a la persona acosada que no está sola y que lo que ha pasado no es culpa suya.
- Dejar el tiempo que necesite a la persona acosada para tomar sus propias decisiones.
- Abstenerse de valoraciones y prejuicios. No emitir juicios sobre las personas o acciones y rehuir estereotipos y estigmatizaciones.

- No imponer un ritmo estricto. Respetar las dificultades por expresarse y por hablar que tengan la víctima y todos los implicados, generando confianza y protección. Facilitar la expresión de emociones.
- Ser flexible y paciente.
- No utilizar frases hechas.
- Transmitir que las reacciones y dificultades que tiene son normales.
- Considerar la necesidad de asesoramiento.
- Ofrecer información de carácter opcional sobre recursos sociales y de apoyo que pueden ser útiles a la persona acosada.