

Código de conducta para la prevención de comportamientos indeseables

Índice	1
Introducción	2
1. Procedimiento	2
2. Política de prevención	3
3. Asesor confidencial	3
4. Vía interna	4
5. Procedimiento en caso de violencia, agresión y amenazas	4
5.1. Queja formal	4
5.2. Lesiones físicas	5
5.3. Asistencia y registro	5
6. Comité y procedimiento de reclamaciones	5
6.1. Comité	5
6.2. Tareas y competencias	5
6.3. Procedimiento de reclamación	5
6.4. Acciones judiciales	6
6.5. Registro	
7. Sin perjuicio	6
8. Confidencialidad	6
9. Otros asuntos	6
10. Lista de conceptos utilizados	8

Introducción

Los comportamientos indeseables, como la intimidación (sexual), la agresión (psicológica o física), la violencia, la discriminación o el acoso, afectan a la integridad de una persona. Le quita a una persona el placer de su trabajo. En el peor de los casos, puede incluso hacer que la persona cambie de trabajo o la incapacite para el mismo.

La CNV no tolera comportamientos indeseables de ningún tipo. Dichos comportamientos no se ajustan al carácter y la identidad de nuestra organización y nos esforzamos por prevenirlos en lugar de penalizarlos a posteriori.

Por ello, la CNV ha establecido una política específica con respecto a los comportamientos indeseables, que incluye: Asesores Confidenciales, un Comité de Quejas, un procedimiento para investigar las quejas y descripciones de cómo tratar dichos comportamientos y/o amenazas.

Este código de conducta aborda todas las formas de comportamiento indeseable relacionadas con el trabajo. Esto no significa que el comportamiento indeseable deba haber tenido lugar en las instalaciones de la CNV. El comportamiento indeseable en cualquier otro lugar, si se demuestra que está relacionado con el trabajo en la CNV, también está cubierto por este código de conducta.

Definimos como comportamiento indeseable cualquier tipo de comportamiento por parte de compañeros de trabajo o terceros que se experimente como gravoso, acosador y/o que cause estrés innecesario, y que sea perjudicial psicológica y/o físicamente. Este protocolo escrito otorga a cualquier persona que trabaje para/con la CNV el derecho a acudir a un asesor confidencial y/o a presentar una queja ante el Comité de Quejas si experimenta cualquier comportamiento de este tipo descrito anteriormente.

El Comité de Quejas no tramitará ni investigará quejas que hayan tenido lugar más de un año antes de la presentación de la queja. Sin embargo, se reserva el derecho de hacerlo en circunstancias atenuantes, como, por ejemplo, un caso en el que la víctima estuviera física y/o psicológicamente incapacitada para presentar la denuncia, y/o la víctima intentara primero resolver el problema por otros medios. Los empleados que ya no trabajen para la organización pueden presentar una denuncia, si lo hacen dentro de este plazo. Si un empleado es amenazado verbal y/o físicamente y/o tratado con agresión, puede optar por presentar una denuncia policial y/o presentar cargos, emprendiendo acciones legales. En tales casos, es aconsejable presentar una denuncia policial lo antes posible.

Se ha elegido deliberadamente el término "trabajar para/con" porque este código de conducta afecta a las personas empleadas por la CNV, así como a cualquier otra persona que realice un trabajo por cuenta de otro empleador, que sea voluntario para/en la CNV, que esté empleado como becario, que realice un trabajo subcontratado/temporal/freelance, o que sea proveedor, etc. Estas personas pueden recurrir al Asesor Confidencial y/o al Comité de Quejas.

1. Procedimiento

CNV, en lo sucesivo denominado "el Empresario", considera inaceptables los comportamientos indeseables y adopta medidas específicas en el seno de su organización con el fin de prevenir y, en su caso, combatir los comportamientos indeseables.

El empresario anima a todas las personas que trabajan para él (incluidos becarios, trabajadores temporales, trabajadores desplazados, proveedores, etc.) a contribuir activamente a prevenir y combatir los comportamientos indeseables en el trabajo.

El empresario dispondrá razonablemente su organización del trabajo de forma que se eviten los comportamientos no deseados. A tal fin, el empresario establecerá una política coherente que incluya los siguientes elementos:

- Desarrollo y aplicación de una política de prevención.
- Establecimiento de un procedimiento en caso de agresiones y amenazas.
- Nombramiento de un Asesor Confidencial.
- Elaboración y aplicación de un procedimiento de reclamación.
- Creación un Comité de Reclamaciones.

2. Política de prevención

El empresario hará saber dentro de la organización que no se tolerarán comportamientos indeseables y que cualquier persona culpable de los mismos podrá ser objeto de sanciones.

El empleador difundirá el Reglamento de Quejas para la Prevención y Control de Conductas Indeseables a través de los canales de información habituales en la organización

3. Asesor confidencial

El Empresario designará a uno o varios Asesores Confidenciales, con la aprobación del comité de empresa. El (los) Asesor(es) Confidencial(es) deberá(n) poder asumir en todo momento una posición independiente dentro de la organización del trabajo. El Asesor Confidencial será responsable de la primera acogida de las personas que hayan sufrido un comportamiento indeseable y quieran hablar de ello.

No tiene una tarea de mediación porque ello no estaría en consonancia con su posición de apoyo al demandante. No obstante, puede pedir a otras personas que asuman el papel de mediador, si el demandante así lo desea.

En cualquier caso, el Asesor Confidencial debe mantener la confianza del personal dentro de la organización de trabajo. El Asesor Confidencial debe ser de fácil aproximación, y preferiblemente tener experiencia en el campo de la asistencia individual. El Asesor Confidencial deberá mantener una estricta confidencialidad con respecto a todo lo que se le haya dicho confidencialmente. Esta obligación de confidencialidad se mantendrá incluso después de que deje de ocupar el cargo de Asesor Confidencial y/o deje de estar empleado por la CNV. El Asesor Confidencial firmará un acuerdo de confidencialidad.

El Asesor Confidencial deberá estar en posesión de un Certificado de Asesor Confidencial u obtenerlo siguiendo un curso de formación específico para Asesores Confidenciales.

El correo dirigido al Asesor Confidencial no será abierto por ninguna otra persona.

El Asesor Confidencial no es responsable ante el empresario.

Las tareas y competencias del Asesor Confidencial son:

- Ver y/o hablar con el empleado/agredido, acompañar y apoyar al empleado/agredido¹.
- Buscar un mediador, en consulta con el empleado/perjudicado.
- Apoyar al trabajador/perjudicado en la preparación y presentación de una denuncia o procedimiento civil.
- Analizar los incidentes, asesorar sobre ellos y remitirlos a asesores o cuidadores profesionales.
- Proporcionar al consejo de administración, al comité de empresa y a otras personas asesoramiento solicitado y no solicitado en el ámbito de la prevención de comportamientos indeseables.
- Elaborar un resumen anual anónimo de las reclamaciones presentadas y ponerlo a disposición del empresario, del Comité de Reclamaciones y del comité de empresa.
- No emprender ninguna acción sin el consentimiento del trabajador/perjudicado.
- Consultar, por iniciativa propia, a expertos internos y externos y remitir a ellos al trabajador/perjudicado, cuando proceda.
- Facilitar asistencia posterior (que incluye permanecer en contacto con la parte perjudicada para comprobar si la denuncia da lugar a repercusiones y evaluar si el motivo de la denuncia ha desaparecido o disminuido realmente).
- De ser necesario, reunión con el empleado/perjudicado en terreno neutral y reclamación de los gastos ocasionados.
- Proporcionar a quienes trabajan con el Empresario información sobre el cargo de Asesor Confidencial y sobre las políticas relativas al acoso sexual.

El Asesor Confidencial beneficiará, por parte del Empresario, de todas las facilidades para pueda realizar sus actividades sin perturbaciones, lo que significa: tener acceso a una sala de reuniones en la que prime el anonimato y la seguridad del denunciante; disponer de tiempo suficiente para realizar su tarea y no estar limitado en el número y duración de las reuniones; tener acceso a un sistema seguro en el que se pueda almacenar la información.

4. Vía interna

El primer curso de acción en relación con las quejas debe ser discutir las e intentar resolverlas internamente. Este procedimiento interno debe seguir este orden:

- El empleado/la persona perjudicada hace saber a la persona que tiene el comportamiento indeseable que existe un problema e intenta hablar de ello, tratando de llegar a un entendimiento y una solución mutuos. Si no es posible o no se desea mantener una conversación directa con la persona responsable del comportamiento indeseable, entonces se debe mantener una conversación con el supervisor/director de esa persona. El empleado 'perjudicado' también puede optar por hablar con el Asesor Confidencial.
- La persona con 'comportamiento indeseable' mantiene entonces una conversación con su supervisor, preferiblemente en presencia de un representante de RRHH y/o un Asesor Confidencial, con el objetivo de llegar a una solución aceptable. Deben escucharse ambas partes de la situación.

¹ Esto también se aplica a becarios, trabajadores temporales, voluntarios, trabajadores desplazados, proveedores, etc.

- El Supervisor puede sugerir una mediación si lo considera una solución. El Supervisor asesora al empleado, informándole sobre el procedimiento de quejas y los protocolos del Código de Conducta.
- El supervisor toma las primeras medidas tras la conversación, intentando apaciguar a la parte 'perjudicada' y/o asegurarse de que el problema no vuelva a producirse. El supervisor informa a los empleados implicados del curso de acción que se ha tomado. A continuación, el supervisor informa a la dirección de lo sucedido y de las medidas adoptadas.
- Si el Supervisor es la fuente de la queja, es decir, la persona que causa el perjuicio, el empleado 'perjudicado' debe llevar su queja al siguiente nivel jerárquico.
- Si la parte 'perjudicada' no está satisfecha con la decisión del Supervisor, el curso de la acción, los resultados de la acción y/o el momento de la acción, puede llevar la queja al Comité.

Si la 'parte perjudicada' considera que la naturaleza de su queja y/o las circunstancias no le permiten dar los pasos descritos anteriormente, la 'parte perjudicada' puede dirigirse inmediatamente al Comité de Quejas. El Comité de Quejas hablará con la 'parte perjudicada' sobre qué curso de acción se ha seguido hasta ese momento, si es que se ha seguido alguno, y qué se ha conseguido con ello. Además, tras este proceso interno, la persona 'perjudicada' puede optar por recurrir a un comité/mecanismo de quejas externo.

5. Procedimiento en caso de violencia, agresión y amenazas

Cualquier empleado que se sienta amenazado por otro trabajador/asociado de la CNV verbal o físicamente, por teléfono, por correo electrónico o a través de las redes sociales, debe comunicarlo a su supervisor, quien informará a Recursos Humanos y al Departamento de Instalaciones, donde se debatirá la situación. Ellos decidirán si denuncian el incidente a la policía y/o presentan cargos.

5.1 Queja formal

En casos de violencia (amenazas, acoso físico o destrucción), la parte 'perjudicada' tiene la opción de presentar cargos ante la policía. La dirección apoyará al empleado en la denuncia cuando se hayan cometido actos de violencia.

Para reducir las posibilidades de que se revelen datos personales de la parte 'perjudicada', al presentar la denuncia deben utilizarse la dirección y los datos de la organización (CNV).

Si la parte 'perjudicada' no puede acudir a la comisaría (por ejemplo, en el hospital, etc.), la dirección/el supervisor tomará las (siguientes) medidas necesarias con la policía.

En casos de lesiones físicas y/o daños/destrucción de propiedad, de un empleado y/o de la CNV, el Supervisor/Dirección presentará los cargos y/o informe policial. La CNV proporcionará una lista y/o descripción de los daños a la parte perjudicada.

5.2 Daños físicos

En caso de lesiones físicas y/o daños a la propiedad de un empleado, el empleado 'perjudicado' debe presentar los informes necesarios por su cuenta e informar al infractor.

El seguro jurídico de la CNV puede utilizarse para apoyar económicamente al empleado 'perjudicado' en este proceso.

5.3 Asistencia y registro

Cualquier empleado que se enfrente a amenazas y experimente problemas físicos y/o psicológicos debido a estas amenazas, puede dirigirse al Supervisor y/o al Asesor Confidencial. Juntos decidirán qué tipo de ayuda/orientación se necesita. De requerirse ayuda externa, el empresario financiará la misma.

Si el empleado decide presentar cargos, la asistencia a las víctimas le proporcionará cuidados posteriores. El empleado 'perjudicado' no está obligado a aceptar esta asistencia. El empleador (Instalaciones y Seguridad de la CNV) llevará un registro de todos los incidentes/amenazas, incluidas las medidas adoptadas para ponerles remedio, con el fin de proteger a los empleados de la CNV y obtener información sobre los tipos y la frecuencia de los incidentes.

6. Comité y procedimiento de reclamaciones

6.1 Comité

La CNV recurre a un Comité de Denuncias externo, a saber, el Comité Nacional de Denuncias, el Instituto Nacional de Asesores Confidenciales (el LIVP holandés). Los gastos generales correrán a cargo de las organizaciones participantes asociadas a la CNV. Si el caso se convierte en una denuncia oficial, los gastos correrán a cargo de la organización infractora.

6.2 Tareas y competencias

- Examinar las quejas recibidas e informar y asesorar al empresario al respecto.
- Proporcionar asesoramiento solicitado y no solicitado al Empresario sobre su política en materia de comportamientos indeseables.
- Recabar información de otras personas, por ejemplo, colegas o expertos, que puedan contribuir a facilitar la información pertinente.
- Publicar un informe escrito anual sobre las actividades del Comité, dirigido al Empresario, al Asesor o Asesores Confidenciales y al comité de empresa.
- Discutir el informe con los implicados. El informe no incluirá asuntos que puedan dañar la intimidad de las personas.

6.3 Procedimiento de reclamación

Presentar una denuncia

La persona que haya sido objeto de un comportamiento indeseable deberá dirigirse al Supervisor y/o al Asesor Confidencial de la organización como primer paso. Si la persona 'perjudicada' tiene motivos para no querer dirigirse al Supervisor y/o al Asesor Confidencial y/o no está satisfecha con el tratamiento de su queja, puede optar por iniciar una investigación formal presentando la queja ante el Comité de Quejas.

Las quejas deben presentarse por escrito al secretario del Comité de Quejas:

Complaintscommittee.nl

Attn. Secretario
Código postal 2199
3800 CD Amersfoort

Las denuncias también pueden presentarse en línea a:

<https://www.klachtencommissie.nl/melding/>

Tramitación de la denuncia

El procedimiento específico de tramitación de las denuncias se describe detalladamente en el protocolo de la LIVP. Se entregará una copia del asesoramiento a la persona que presenta la denuncia, al acusado, al Asesor Confidencial y al Empresario.

Decisión del empresario

El empresario adoptará una decisión en un plazo de cuatro semanas a partir de la recepción del dictamen y lo notificará inmediatamente por escrito al demandante y al acusado, así como al asesor confidencial y al Comité. El empresario sólo podrá apartarse del dictamen de la Comité de Quejas por razones de peso. Estas razones de peso deberán ser debidamente explicadas y justificadas por escrito al denunciante y al denunciado, en el mismo plazo de cuatro semanas.

Gastos de asistencia jurídica

Si antes, durante o después del procedimiento de denuncia, el denunciante y/o el denunciado se hacen asistir por un experto jurídico remunerado en relación con una denuncia presentada en el marco del presente Reglamento, se reembolsarán los gastos correspondientes sobre la base de una declaración, hasta un máximo de 1.000 euros, IVA excluido, en concepto de asesoramiento jurídico remunerado.

6.4 Acciones judiciales

En su dictamen, la Comité de Quejas señalará que el denunciante y/o el denunciado pueden iniciar un procedimiento judicial, si no están de acuerdo con el dictamen del Comité de Quejas y/o la decisión del empresario.

6.5 Registro

El Comité de Quejas sólo enviará información (personal) a RRHH de las personas declaradas culpables de comportamiento indeseable. Se informará al infractor cuando esto ocurra. Esto se hace para que el empresario pueda tomar medidas si lo considera necesario. La información se guardará en los expedientes personales ordinarios del infractor durante otro periodo especificado por el Comité de Quejas. El empresario dejará constancia de sus decisiones en el expediente personal. El Comité de Quejas conservará los documentos justificativos adicionales.

7. Sin perjuicio

Ningún empleado será nunca penalizado por el Empresario por sus actividades como Asesor Confidencial.

La presentación de una queja no afectará negativamente a la posición actual y futura del demandante como empleado.

8. Confidencialidad

Toda persona convocada por el Comité de Quejas tiene la obligación de comparecer, facilitar información y mantener la confidencialidad. Esta obligación de confidencialidad también se aplica al Asesor Confidencial, a los miembros del Comité de Quejas, al apoyo administrativo del Comité de Quejas, al director de la organización del trabajo y al departamento de RRHH. El asesoramiento y la decisión se archivarán en el expediente personal en sobre cerrado. La obligación de confidencialidad no expira una vez finalizada la relación formal de la persona con la CNV.

9. Otros asuntos

Este reglamento puede citarse como "Protocolo para el tratamiento de comportamientos indeseables".

Este protocolo se publicará en Share Point.

10. Lista de conceptos utilizados en este documento

A los efectos del presente Reglamento, se entenderá por

Denuncia: expresión escrita o verbal de insatisfacción del denunciante por un comportamiento indeseable, dirigida al Asesor Confidencial, o expresión escrita de insatisfacción del denunciante por un comportamiento indeseable, depositada ante el Comité de Quejas.

Denuncia deliberadamente infundada: denuncia que ha sido declarada infundada por el Comité de Quejas y de la que se ha establecido, tras la investigación del Comité de Quejas, que se presentó con la intención de perjudicar a la persona contra la que se dirige la denuncia.

Denunciante: persona física que ha presentado una denuncia, siendo:

- Un empleado que tenga o haya tenido un contrato de trabajo con CNV Vakcentrale, CNV Connectief, CNV Jongeren o CNV Vakmensen,
- Empleados por cuenta ajena, becarios y miembros de CNV Vakcentrale, CNV Onderwijs o CNV Vakmensen que realicen regularmente trabajos o actividades para CNV.

Persona/parte 'perjudicada': persona que ha presentado una denuncia, ya sea

- Un empleado que tenga o haya tenido un contrato de trabajo con CNV Federación Sindical, CNV Connectief, CNV Jongeren y/o CNV Profesionales.

- Un empleado que sea becario de la CNV, voluntario y/o esté contratado por otra parte.

Comportamientos indeseables: todos los comportamientos que causan estrés a alguien, como carga de trabajo psicosocial (intimidación: agresión y violencia, discriminación directa e indirecta, violencia física, acoso, intimidación sexual y otras formas de agresión (verbal)).

Estrés: condición que tiene consecuencias físicas, psicológicas o sociales percibidas como negativas.

Intimidación: comportamiento relacionado con las características o conductas contempladas bajo el término "conducta indeseable" en este Reglamento, cuyo propósito o efecto es atentar contra la dignidad de una persona y crear un entorno amenazador, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

Acoso sexual: cualquier forma de comportamiento verbal, no verbal o físico con connotación sexual, que tenga por objeto o efecto atentar contra la dignidad de una persona; en particular, cuando se crea una situación amenazadora, hostil, abusiva, humillante u ofensiva. Se trata de la misma definición que en el artículo 1a, párrafo 2 Awgb (Ley General Neerlandesa de Igualdad de Trato). El acoso sexual puede producirse de diversas formas. En un sentido no exhaustivo, puede referirse a comentarios ambiguos, tocamientos innecesarios, miradas furtivas, exhibición de imágenes pornográficas en el trabajo, pero también a agresiones sexuales y violaciones. La definición también indica que deben incluirse los casos que puedan implicar chantaje sexual, de forma que las posibilidades de ascenso o las decisiones sobre las condiciones de trabajo dependan de los servicios sexuales prestados. Este tipo de comportamiento puede crear un entorno hostil o sexualmente intimidatorio e hiriente que atenta contra la dignidad de la persona implicada.

Agresión: situación en la que un empleado es acosado, amenazado o agredido psicológica o físicamente en circunstancias directamente relacionadas con el desempeño de su trabajo. La agresión implica actos de violencia verbal (vejeciones, insultos) y física (patadas, golpes, mordiscos, amenazas con un arma y/o emboscadas). También puede ser violencia psicológica: amenazar, intimidar, presionar, amenazar la situación del hogar y dañar la propiedad.

Discriminación directa: discriminación entre personas por motivos de religión, convicciones, opiniones políticas, raza, sexo, nacionalidad, orientación sexual o estado civil. La discriminación directa por razón de sexo también incluye la discriminación por embarazo, parto y maternidad.

Discriminación indirecta: discriminación basada en características o comportamientos distintos de los mencionados en la discriminación directa, pero que conducen a la discriminación directa. La prohibición de discriminación indirecta no se aplica si dicha discriminación está objetivamente justificada.

Acoso: toda forma de comportamiento intimidatorio de carácter estructural, por parte de una o varias personas, dirigido contra una persona o un grupo de personas, que no pueden defenderse de este comportamiento. Ejemplos de acoso: aislamiento social, labores desagradables o difíciles, burlas, cotilleos,

etc. Un elemento importante para definir el acoso es la repetición (que puede objetivarse) de ese comportamiento en el tiempo. Así pues, el acoso no es un comportamiento puntual. Este comportamiento se manifiesta de diferentes maneras, pero en particular mediante palabras, gestos, acciones o amenazas. Esta lista no es exhaustiva. En la mayoría de los casos, el propósito del agresor es herir y humillar intencionadamente a otra persona.

Comité de Quejas: instancia a la que puede dirigirse una queja formal de una persona que se enfrenta o se ha enfrentado a un comportamiento indeseable, y que trata esta queja al respecto.

Asesor confidencial: funcionario al que la persona que se enfrenta o se ha enfrentado a un comportamiento indeseable puede acudir en busca de consejo y apoyo.

Persona acusada/delincuente: persona física contra la que se ha presentado una denuncia.²

1 El Comité de Quejas también podrá examinar reclamaciones contra personas físicas que no sean empleados de la CNV y que sólo mantengan contactos ocasionales con empleados de la CNV. En tales casos, la Comisión de Quejas recomendará siempre que se inicie un procedimiento civil contra la persona acusada.