



Código de Conducta - Comportamientos Indeseables

Reglamento de quejas para la prevención de comportamientos indeseables 3

Índice

Introducción	4
1. Procedimiento	4
2. Política de prevención	5
3. Asesor confidencial	5
4. Comisión de Quejas	6
4.1 Composición	6
4.2 Tareas y poderes	6
4.3 Tramitación de quejas	6
Gestión de las quejas por la Comisión de Quejas	6
Decisión del empleador	6
Gastos de asistencia jurídica	6
4.4 Procedimiento judicial	7
4.5 Registro de datos	7
5. Prohibición de causar perjuicio	7
6) Confidencialidad	7
7. Otros asuntos	7
Nombres de los asesores confidenciales	7
8. Glosario de términos utilizados	8



Reglamento de quejas para la prevención de comportamientos indeseables

Reglamento de quejas de la Confederación sindical CNV

Introducción

Los comportamientos indeseables, tal como la intimidación (sexual), la agresión (psicológica o física), la violencia, la discriminación o el acoso, afectan la integridad de las personas. Les quitan el placer en su trabajo. En los casos peores puede incluso hacer que las personas cambien de trabajo o desarrollen una incapacidad laboral.

La Confederación sindical CNV no tolerará ningún comportamiento indeseable, porque tal comportamiento no se ajusta al carácter y la identidad de la Confederación sindical CNV. La Confederación sindical CNV busca prevenir este tipo de comportamiento en lugar de castigarlo después.

Por lo tanto, la Confederación sindical CNV quiere definir su política en materia de comportamientos indeseables, convirtiéndola a la vez en un instrumento preventivo, por estas medidas: la creación de un asesor confidencial, la creación de una Comisión de Quejas, y el establecimiento de un procedimiento de tramitación de las quejas.

Todas las formas de comportamiento indeseable tratadas en este código de conducta están relacionadas con el trabajo. Esto no significa que el comportamiento indeseable deba haber tenido lugar en los edificios de la Confederación sindical CNV. Los comportamientos que ocurran fuera de ese ámbito también están cubiertos por este código de conducta, si se les puede indicar una relación con el trabajo.

Las quejas pueden presentarse hasta tres años después de que se haya producido un comportamiento indeseable. Este plazo se ha fijado deliberadamente porque puede tomar algún tiempo antes de que alguien decida a sacar el acontecimiento (o los acontecimientos) a la luz, puesto que se trata de asuntos que pueden tener un impacto profundo en la vida emocional de las personas. También los empleados que ya hayan dejado la organización podrán presentar una queja dentro de este plazo.

Este reglamento de quejas otorga a todas las personas que efectivamente trabajan con la Confederación sindical CNV y se enfrentan a (una de las) formas mencionadas de comportamiento indeseable el derecho a acudir a un asesor confidencial y/o a presentar una queja ante la Comisión de Quejas.

La expresión 'trabajan con' se ha elegido deliberadamente porque no sólo se incluyen las personas empleadas por la Confederación sindical CNV. También las personas que trabajan con la Confederación sindical CNV siendo empleados de un tercero, tales como los practicantes, empleados temporales, trabajadores en comisión de servicio, suministradores, etc., pueden recurrir al asesor confidencial y a la Comisión de Quejas.

1. Procedimiento

La Confederación sindical CNV, en lo sucesivo denominado 'el Empleador', considera inaceptables los comportamientos indeseables y adopta medidas puntuales en el seno de su organización de trabajo para prevenir y, en su caso, combatir los comportamientos indeseables.

El Empleador promueve que todas las personas que trabajan para él (incluidos los practicantes, los empleados temporales, los trabajadores en comisión de servicio, los suministradores, etc.) contribuyan activamente a la prevención de los comportamientos no deseados en el trabajo y a la lucha contra los mismos.

El Empleador ordenará, en la medida de lo razonable, su organización de trabajo de manera que se eviten los comportamientos no deseados. A tal fin, el Empleador establecerá una política coherente. Esta política coherente debería incluir los siguientes elementos:

- el desarrollo y la aplicación de una política de prevención;
- el desarrollo y la aplicación de un procedimiento para la tramitación de las quejas;
- la creación de un asesor confidencial;
- la creación de una Comisión de Quejas.

2. Política de prevención

El empleador hará saber a la organización que no se tolerará ningún comportamiento indeseable y que tal comportamiento puede dar lugar a sanciones para la persona culpable.

El Empleador publicará el Reglamento de quejas para la prevención y la represión de los comportamientos indeseables a través de los canales de información habituales dentro de la organización.

3. Asesor confidencial

El Empleador designará uno o varios asesores confidenciales que tengan la aprobación del comité de empresa. El asesor confidencial debe poder asumir siempre una posición independiente dentro de la organización de trabajo. El asesor confidencial se encargará de la recepción inicial de las personas que hayan tenido que hacer frente a comportamientos indeseables y que deseen hablar de ellos.

No tendrá misión de mediador/a, porque tal tarea no está en consonancia con su función de apoyar al denunciante. Sin embargo, puede pedir a otras personas que asuman el papel de mediador si el denunciante así lo desea.

En todo caso, el asesor confidencial deberá gozar de la confianza del personal dentro de la organización de trabajo. El asesor confidencial debe ser fácilmente accesible y preferiblemente tendrá experiencia en el campo de la asistencia individual a las personas. El asesor confidencial mantendrá el secreto sobre todo lo que se le haya dicho de forma confidencial. Esta confidencialidad perdurará incluso después de que el asesor confidencial haya dejado de ocupar ese cargo o de ser empleado de la Confederación sindical CNV. El asesor confidencial firmará por esta confidencialidad.

El asesor confidencial estará en la posesión de un Certificado de Asesor Confidencial (Certificaat Vertrouwenspersoon) u obtendrá este certificado 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 será responsable ante el Empleador;

Las tareas y los poderes del asesor confidencial serán:

- recibir, acompañar y apoyar al denunciante;
- buscar un mediador, previa consulta con el denunciante;
- apoyar al denunciante en la redacción y presentación de una queja;
- analizar los incidentes y asesorar al respecto;
- referir a proveedores de asistencia profesionales;
- proporcionar asesoramientos, solicitados y no solicitados, a la dirección, al comité de empresa y a otros en el campo de la prevención de comportamientos indeseables;
- elaborar anualmente un resumen anonimizado de las quejas recibidas y ponerlo a disposición del Empleador, de la Comisión de Quejas y del comité de empresa;
- no tomar ninguna acción sin el consentimiento del denunciante;
- consultar, por iniciativa propia, a expertos internos y externos y remitir al denunciante a ellos;
- prestar asistencia posterior (incluido mantener el contacto con el denunciante para ver si la queja no produce repercusiones y para evaluar si el motivo de la queja ha realmente desaparecido o disminuido después de su tramitación);
- si fuera necesario, acordar con el denunciante un encuentro en terreno neutral, y hacer la declaración de los eventuales gastos incurridos;
- informar a las personas que trabajan con el empleador sobre el papel de los asesores confidenciales y sobre las políticas contra el acoso sexual.

El Empleador facilitará al asesor confidencial de tal manera que pueda llevar a cabo el trabajo necesario sin ser molestado. Esto significa: tener acceso a una sala de reuniones en la que el anonimato y la seguridad del denunciante sean primordiales; tener tiempo suficiente para el desempeño de su tarea y no ser limitado en el número o la duración de las reuniones; tener acceso a un sistema seguro para almacenar datos.

4. Comisión de Quejas

4.1 Composición

La Confederación sindical CNV recurre a una comisión de quejas externa, es decir, la Comisión Nacional de Quejas y las comisiones de Apelaciones, Objeciones y Controversias de la Educación Cristiana neerlandesa¹.

4.2 Tareas y poderes

- investigar las quejas recibidas e informar y asesorar al Empleador al respecto;
- asesorar al Empleador, de forma solicitada y no solicitada, sobre la política relativa a los comportamientos indeseables;
- recabar información de otras personas, por ejemplo, colegas o expertos, que puedan contribuir al aporte de información pertinente;
- presentar un informe anual escrito sobre sus actividades al Empleador, al asesor confidencial y al comité de empresa. El informe no incluirá ningún asunto que pueda perjudicar la privacidad de las personas.

4.3 Procedimiento de presentación y tramitación de las quejas

Presentación de quejas

Cualquier persona que se enfrente a un comportamiento indeseable debe ponerse en contacto primero con el asesor confidencial de la organización. Si el denunciante no está satisfecho con la tramitación de la queja, o si la tramitación no se completa en un plazo de dos meses, el empleado puede iniciar el procedimiento formal presentando una queja ante la Comisión de Quejas.

Las quejas deberán presentarse por escrito a: CNV Shared Service, deptº. RRHH, Apartado 2475, 3500 GL Utrecht, Países Bajos (vc-secretariaat-p&o@CNV.nl). El departamento de RRHH pondrá la queja a disposición de la Comisión de Quejas mencionada en 4.1.

Cualquier queja deberá incluir lo siguiente:

- una descripción del incidente,
- el nombre o los nombres de la(s) persona(s) acusada(s),
- una descripción de las eventuales acciones ya emprendidas por el denunciante,
- copias de todos los documentos pertinentes.

La Comisión no se ocupará de las quejas anónimas. En casos especiales, la Comisión podrá apartarse de esta regla.

Gestión de las quejas por la Comisión de Quejas

La comisión evaluará en un plazo de quince días si la queja cumple las condiciones para su posterior tramitación. En caso afirmativo, la Comisión examinará la denuncia y enviará al acusado una copia de la misma y de todos los documentos relacionados.

Las reuniones de la Comisión de Quejas no serán públicas.

La Comisión aplicará el procedimiento adversarial, y oírá por separado primero el denunciante y luego el acusado. Tanto el denunciante como el acusado podrán ser asistidos por terceros durante la audiencia. Esta posibilidad se destacará en la invitación.

Dentro de las seis semanas siguientes a la presentación de la queja, la Comisión presentará un informe escrito al Empleador sobre las circunstancias de la queja, indicando sus conclusiones. Tanto el denunciante como el acusado firmarán este informe escrito, indicando así que han tomado nota del contenido del informe y que están de acuerdo con la presentación de sus comentarios.

En el informe escrito, la Comisión indicará si la queja está o no bien fundada y qué medidas o sanciones deberán adoptarse y/o qué acciones deberán emprenderse con respecto a terceros. En casos especiales, el plazo para presentar el informe escrito podrá prorrogarse por un máximo de cuatro semanas.

¹ CNV Internationaal podrá también hacer uso de las facilidades que ofrecerá PARTOS (asociación sectorial para las organizaciones de cooperación al desarrollo).
Código de Conducta. CNV Internationaal. Versión 14-01-2019

Se enviarán copias del informe y del dictamen al denunciante, al acusado, al asesor confidencial y al Empleador.

Decisión del Empleador

Dentro de las cuatro semanas siguientes a la recepción del aviso de la Comisión, el Empleador tomará una decisión sobre la queja e informará de ello inmediatamente y por escrito al denunciante y al acusado, así como al asesor confidencial y a la Comisión. El Empleador sólo podrá apartarse del aviso de la Comisión de Quejas por razones imperiosas. Estas razones imperiosas se explicarán debidamente por escrito al denunciante y al acusado dentro del mismo plazo, exponiendo sus fundamentos.

Gastos de asistencia jurídica

Si, antes, durante o después de la tramitación de la queja, el denunciante y/o el acusado reciben la asistencia de un experto jurídico remunerado en relación con una queja presentada en el marco del presente Reglamento, los gastos para tal asistencia se reembolsarán contra declaración hasta un máximo de 500 euros netos de la asistencia letrada remunerada.

4.4 Procedimiento judicial

En su aviso, la Comisión de Quejas hará notar que tanto el denunciante como el acusado pueden iniciar un procedimiento judicial si no está de acuerdo con el aviso de la Comisión de Quejas y/o con la decisión del Empleador.

4.5 Registro de datos

Solamente para las personas para quienes la Comisión de Quejas haya establecido que son culpables de un comportamiento indeseable, la Comisión depositará el asiento de sus datos personales con el director de personal. Esta deposición se comunicará al infractor en cuestión. Su finalidad es que el Empleador pueda tomar las medidas que estime oportunas. Los datos se guardarán en el fichero de personal existente del infractor. Los documentos subyacentes se conservarán en los archivos de la Comisión de Quejas.

5. Prohibición de causar perjuicio

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

La presentación de una queja no podrá afectar negativamente a la posición actual ni futura del denunciante.

6. Confidencialidad

Toda persona convocada por la Comisión de Quejas tendrá la obligación de comparecer, de brindar información y de mantener la confidencialidad. Esta obligación de confidencialidad se aplicará también a los asesores confidenciales, a los miembros de la Comisión de Quejas, al apoyo oficial de la Comisión de Quejas, al director de la organización de trabajo y al departamento de personal. El aviso y la decisión se archivarán en un sobre sellado en el expediente de personal. La obligación de confidencialidad no expirará después de terminada la relación formal con la CNV.

7. Otros asuntos

Este Reglamento puede ser citado como 'Reglamento de quejas para la prevención de comportamientos indeseables'.

Este Reglamento será publicado en el intranet de la Confederación sindical CNV.

Nombres de los asesores confidenciales:

- Jan Ridder
- Betty de Jong

Los asesores confidenciales pueden ser contactados en las siguientes direcciones de correo electrónico: vertrouwenspersoon@CNV.nl

Cada uno de los dos asesores confidenciales puede también ser contactado directamente: Jan Ridder (j.ridder@CNV.nl) o bien Betty de Jong (b.dejong@CNV.nl)

8. Glosario de términos utilizados en este documento

A los efectos del presente reglamento, se aplicarán las siguientes definiciones:

- Queja:** la expresión escrita u oral del descontento del denunciante con un comportamiento indeseable, formulada ante el asesor confidencial, o la expresión escrita del descontento del denunciante con un comportamiento indeseable formulada ante la Comisión de Quejas.
- Queja deliberadamente incorrecta:** una queja que ha sido declarada infundada por la Comisión de Quejas y que, tras ser investigada por la Comisión de Quejas, se ha establecido que fue presentada con la intención de perjudicar a la persona contra la que se dirige.
- Denunciante:** la persona física que ha presentado una queja, siendo:
- un empleado que tiene o ha tenido un contrato de empleo con la Confederación sindical CNV, con CNV Onderwijs o con CNV Vakmensen.
 - un empleado contratado por terceros, un practicante o un miembro de la Confederación sindical CNV, de CNV Onderwijs o de CNV Vakmensen, quien regularmente trabaja o desempeña actividades para la CNV.
- Comportamiento indeseable:** todo comportamiento que, como carga psicosocial, causa estrés en alguien (intimidación, agresión y violencia, discriminación directa e indirecta, violencia física, acoso, intimidación sexual y otras formas de agresión verbal o no verbal).
- Estrés:** condición que tiene consecuencias físicas, psicológicas o sociales que se experimentan como negativas.
- Intimidación:** comportamiento relacionado con las cualidades o conductas a las que refiere el término de comportamiento indeseable en el presente Reglamento, y que tenga por objetivo o por efecto atentar contra la dignidad de la persona y crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.
- Acoso sexual:** toda forma de conducta verbal, no verbal o física de connotaciones sexuales y que tenga por objetivo o por efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se cree un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo. Ésta es la misma definición que la utilizada en el artículo 1a, apartado 2 del Awgb (Ley general neerlandesa sobre la igualdad de trato). El acoso sexual puede tomar diferentes formas. En un sentido no limitativo, puede tratarse de comentarios ambiguos, tocamientos innecesarios, miradas indiscretas, imágenes pornográficas en el trabajo, pero también de agresión sexual o violación. La definición también incluye los casos que impliquen un chantaje sexual, de tal manera que las posibilidades de ascenso u otras decisiones sobre el trabajo dependan de unos servicios sexuales que se presten. Este comportamiento puede crear un entorno hostil o sexualmente acosador y ofensivo, lo que constituye un ataque a la dignidad de la persona afectada.
- Agresión:** una situación en la que un empleado es mental o físicamente acosado, amenazado o atacado, en circunstancias directamente relacionadas con el desempeño de su trabajo. Puede ser un comportamiento de violencia verbal (insultar, injuriar) o física (patear, golpear, morder o atacar una persona y/o amenazarla con un arma). También puede

	tratarse de violencia psicológica: amenazar, intimidar, presionar una persona, amenazar a su familia o dañar sus propiedades.
Discriminación directa:	discriminación entre personas en base de su religión, creencia o filosofía de vida, opinión o afiliación política, raza, género, nacionalidad, orientación sexual o estado civil. La discriminación directa por motivos de género también incluye la discriminación por motivos de embarazo, parto o maternidad.
Discriminación indirecta:	discriminación basada en cualidades o comportamientos distintos de los mencionados en la discriminación directa, pero que tiene como resultado una discriminación directa. La prohibición de la discriminación indirecta no se aplicará si dicha discriminación está objetivamente justificada.
Acoso (moral):	toda forma de comportamiento intimidatorio de carácter estructural, de una o más personas, dirigido contra una persona o un grupo de personas que no pueden defenderse de este comportamiento. Ejemplos de acoso: aislar socialmente a las personas, hacer su trabajo desagradable o difícil, burlarse de ellos, chismorrear, etc. Un elemento importante para poder hablar de acoso es la repetición (objetiva) de ese comportamiento durante un tiempo. Es decir que el acoso no es un comportamiento ocasional. Este comportamiento se manifiesta de distintas maneras, pero en particular a través de palabras, gestos, acciones o amenazas. Esta relación no es exhaustiva. El propósito del perpetrador suele ser el de lastimar y humillar intencionalmente a otra persona.
Comisión de Quejas:	la comisión a la que la persona que ha estado o está confrontada con un comportamiento indeseable puede dirigirse con una queja formal; la comisión se ocupará de esta queja de manera adecuada.
Asesor confidencial:	el funcionario a quien la persona que ha estado o está confrontada con un comportamiento indeseable puede acudir en busca de apoyo y asesoramiento.
Acusado:	La persona física contra la que se ha formulado una denuncia presentando una queja a la Comisión de Quejas ² .

² La Comisión de Quejas también puede atender quejas contra personas naturales que no estén empleadas por la CNV y que sólo ocasionalmente tengan contacto con empleados de la CNV. En tales casos, la Comisión de Quejas siempre aconsejará que se inicie un procedimiento civil contra el acusado.