

PROTOCOLO

para la actuación ante posibles
situaciones de acoso o agresión sexual
entre clientes



CONTENIDO

MEDIDAS APLICABLES DESDE EL ESTABLECIMIENTO

CÓMO ACTUAR ANTE POSIBLES SITUACIONES DE ACOSO O AGRESIÓN SEXUAL ENTRE CLIENTES

MEDIDAS COMPLEMENTARIAS DESDE EL PROPIO ESTABLECIMIENTO

ANEXO. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LAS EMPRESAS DE HOSTELERÍA EN LOS CASOS DE ACOSO SEXUAL Y ACOSO POR RAZÓN DE SEXO. ARTÍCULO 51.4 DE V ACUERDO LABORAL DE HOSTELERÍA-ALEH (BOE n.º 121, 21/05/15)

1.- MEDIDAS APLICABLES DESDE EL ESTABLECIMIENTO

- 01 Disponer de una manifestación de adhesión al PROTOCOLO como “LOCAL ACTIVO ANTE POSIBLES SITUACIONES DE ACOSO O AGRESIÓN SEXUAL ENTRE CLIENTES”.
- 02 Disponer de información y SEÑALÉTICA visible para los clientes en la que se muestre claramente las instrucciones a seguir ante una posible situación de acoso o agresión sexual
- 03 Realizar un proceso de FORMACIÓN HOMOLOGADA. La formación debe realizarse tanto por la dirección como por los trabajadores y trabajadoras del establecimiento, con especial dedicación del departamento de seguridad y control de accesos.
- 04 Disponer de un ESPACIO SEGURO, en el que poder invitar a permanecer a la víctima de acoso o agresión sexual hasta que las autoridades y/o asistencias puedan atenderla adecuadamente.

2.- CÓMO ACTUAR ANTE POSIBLES SITUACIONES DE ACOSO O AGRESIÓN SEXUAL ENTRE CLIENTES

Esta información debe estar a la vista de los clientes:

- 01 Si te sientes acosado/a, o has sido víctima de una agresión sexual por otro cliente dentro del establecimiento debes dirigirte a cualquiera de los trabajadores del establecimiento y darles a conocer la situación, debes utilizar sólo una de las siguientes palabras: ACOSO / AGRESIÓN y la palabra AYUDA, para que el personal se ponga a tu disposición y se active el PROTOCOLO como “LOCAL ACTIVO ANTE POSIBLES SITUACIONES DE ACOSO O AGRESIÓN SEXUAL ENTRE CLIENTES”.
- 02 El personal avisado, automáticamente se pondrá a atender a la posible víctima, haciendo que la situación sea lo más discreta y cómoda posible. La trasladará a un espacio tranquilo, previamente determinado, en el que podrá esperar de manera segura la llegada de los servicios de policía y atención especializados.
- 03 De manera simultánea los empleados del establecimiento avisarán a la policía y/o servicios especializados para que la víctima sea atendida por ellos a la mayor brevedad, independientemente de que lo hubiera hecho también la propia víctima o alguno de sus acompañantes o testigos del acoso o agresión.

3.- MEDIDAS COMPLEMENTARIAS DESDE EL PROPIO ESTABLECIMIENTO

- 01 De existir cámaras y/o controles de acceso o permanencia en el local, aparcamientos, zonas comunes, etc., el establecimiento procederá a asegurar la disponibilidad de estos y sus grabaciones ante posibles posteriores investigaciones por parte de policía o intervención judicial.
- 02 El Personal de seguridad y de control de accesos deberá disponer de instrucciones propias respecto de las posibles actuaciones ante la persona que presuntamente haya realizado el acoso o la agresión. Esta persona, presunto acosador o agresor sexual, será tratado en función de la Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada, si fuera de aplicación, y de la correspondiente norma autonómica de definición de los servicios de seguridad y control de accesos aplicables a los locales de OCIO NOCTURNO..
- 03 El establecimiento se reserva el derecho a la interposición de la acción de ACUSACIÓN PARTICULAR en caso de especial gravedad o perjuicio ante los hechos ocurridos.

Las situaciones de acoso o agresión por razón de género u orientación sexual, con motivación sexual en el ámbito de las relaciones laborales y dentro del ámbito de la empresa y entre trabajadores y trabajadoras, permanentes o eventuales disponen de su propio protocolo en el marco del V ACUERDO LABORAL DE HOSTELERÍA-ALEH (BOE n.º 121, 21/05/15)

HOSTELERÍA DE ESPAÑA proporcionará con carácter gratuito a sus asociados de las siguientes herramientas de aplicación:

- DOCUMENTO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE
- DISTINTIVO DE ADHESIÓN AL PROTOCOLO
- FORMACIÓN HOMOLOGADA PARA TODO EL PERSONAL Y LA DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO, con acreditación específica y certificado de realización
- SEÑALÉTICA DE INFORMACIÓN A CLIENTES
- ASESORAMIENTO JURÍDICO CONCERTADO CON EL DESPACHO CREMADES Y CALVO SOTELO para el estudio de situación y posible acción de acusación particular

4.-

ANEXO. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LAS EMPRESAS DE HOSTELERÍA EN LOS CASOS DE ACOSO SEXUAL Y ACOSO POR RAZÓN DE SEXO. ARTÍCULO 51.4 DE V ACUERDO LABORAL DE HOSTELERÍA-ALEH (BOE N.º 121, 21/05/15)

Los principios en los que el protocolo de actuación se basa son la eficacia y efectividad de los procedimientos, así como la celeridad y la confidencialidad de los trámites.

a) Procedimiento informal. En atención a que en la mayoría de los casos lo que se pretende simplemente es que la conducta indeseada cese, en primer lugar, y como trámite extraoficial, se valorará la posibilidad de seguir un procedimiento informal, en virtud del cual la propia persona interesada explique claramente a la persona que muestra el comportamiento indeseado, que dicha conducta no es bien recibida, que es ofensiva o incómoda, y que interfiere en su trabajo, a fin de cesar en la misma. Dicho trámite extraoficial podrá ser llevado a cabo, si la persona interesada así lo decide y, a su elección, por un representante de los trabajadores en la empresa, tanto del órgano unitario como, en su caso, del sindical, por el superior inmediato, o por un responsable del departamento de personal de la empresa.

El presente procedimiento podría ser adecuado para los supuestos de acoso laboral no directo sino ambiental, en los que lo que se ve afectado es el entorno laboral, creándose un ambiente de trabajo ofensivo, humillante, intimidatorio u hostil.

b) Procedimiento formal. En los supuestos en los que, por tratarse de un acoso directo, por las circunstancias del caso, o por haberse intentado sin éxito el procedimiento informal, éste no resulte adecuado, se iniciará un procedimiento formal.

1. El procedimiento formal se iniciará con la presentación de un escrito, en el que figurará el listado de incidentes, lo más detallado posible, elaborado por la persona interesada que sea objeto de acoso sexual. La persona a la que irá dirigida el escrito será, a elección del interesado, un responsable del departamento de personal, o a una persona de la dirección de la empresa. Asimismo, si así lo decidiera el trabajador o trabajadora, una copia de este será trasladada a la representación unitaria y sindical en la empresa.

2. La presentación del escrito dará lugar a la inmediata apertura de un expediente informativo, encaminado a la averiguación de los hechos, dándose trámite de audiencia a todos los intervinientes, incluidas las representaciones unitarias y, en su caso, sindical si no se opusiera la per-

sona interesada, y practicándose cuantas diligencias se estimen necesarias a fin de dilucidar la veracidad de los hechos acaecidos.

3. Durante la tramitación de tales actuaciones se posibilitará a los implicados, si éstos así lo desean, el cambio en el puesto de trabajo, siempre que ello sea posible, hasta que se adopte una decisión al respecto.

4. La intervención de todos los actuantes, incluidos los posibles testigos y en su caso los representantes unitarios o sindicales del personal, deberá observar el carácter confidencial de las actuaciones, por afectar directamente a la intimidad, dignidad y honorabilidad de las personas. Se observará el debido respeto tanto a la persona que ha presentado la denuncia como a la persona objeto de esta.

5. La constatación de la existencia de acoso sexual o por razón de sexo dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el artículo 40.13 del presente Acuerdo.

6. Cuando la constatación de los hechos no sea posible, y no se adopten por tanto medidas disciplinarias, en ningún caso se represaliará al denunciante, antes al contrario, se supervisará con especial atención la situación para asegurarse que el acoso no se produce. Asimismo, y siempre que ello sea posible, se procurará una organización del trabajo que impida el contacto continuo de los afectados.

No obstante, si la conducta de acoso sexual o acoso por razón de sexo supone o implica por su evidencia, notoriedad o gravedad, un ataque directo o inmediato a la dignidad de la mujer o del hombre, la empresa adoptará las medidas disciplinarias que pudiera considerar oportunas, sin necesidad de acudir al presente procedimiento.



 HOSTELERÍA
DE ESPAÑA[®]