

Procedimiento de denuncia, reporte y gestión de comportamientos inadecuados conforme al código de conducta

Código de conducta y prácticas solidarias para personas medicumsmundi

La Federación de Asociaciones de **medicumsmundi** en España, así como la totalidad de las personas que la integran, está comprometida con el respeto a los derechos de las personas, con el establecimiento de unas condiciones óptimas de trabajo, con la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y con la no-discriminación de cualquier tipo en ningún ámbito de la organización.

Todas las personas vinculadas con **medicumsmundi** tienen derecho a ser tratadas con dignidad, a que se respete su integridad moral y a no ser discriminadas. Para que se garanticen estos derechos, **medicumsmundi** se compromete a crear un entorno de trabajo en donde se respete a todas las personas que trabajen en la organización.

En **medicumsmundi** estamos convencidos de que las conductas inadecuadas suponen una vulneración de la dignidad de los trabajadores y las trabajadoras, por tanto, no se permitirá ni tolerará ningún tipo de comportamiento inadecuado – tolerancia cero-.

En caso de considerar que existe acoso, o cualquier otra conducta inadecuada, especialmente aquellas a las que refiere el punto 2 de este código, quedará garantizada la ayuda a la persona mediante el procedimiento que aquí se regula, y se pondrán los medios necesarios para que esta situación no se vuelva a repetir.

Con este procedimiento se intenta prevenir, mediante la formación, la responsabilidad y la información, estas situaciones y, en su caso, dar una rápida respuesta a las reclamaciones de este ámbito, siempre con las debidas garantías, dentro del marco de las normas constitucionales, laborales y de los derechos fundamentales del trabajo.

medicumsmundi asume los siguientes compromisos:

- Difundir este protocolo y garantizar el acceso al mismo por parte de todas las personas vinculadas a la institución.
- Proporcionar oportunidades de información y formación para todas las personas vinculadas a **medicumsmundi** y, en especial, a las personas con cargos de responsabilidad, a fin de contribuir a crear una mayor conciencia sobre este tema y que todos conozcan los correspondientes derechos, obligaciones y responsabilidades de cada uno.
- Articular y dar a conocer las diferentes vías internas de resolución de las situaciones de comportamiento inadecuado descritas en el apartado 2 de este código.
- Informar al personal sobre los derechos, los reglamentos y las leyes que lo protegen, sobre las sanciones establecidas y sobre el procedimiento para formular quejas y/o denuncias
- Dar apoyo y asistencia específica a las personas que puedan estar sufriendo situaciones de acoso.
- Garantizar que todas las quejas y acusaciones se tratarán rigurosamente y se tramitarán de forma justa, rápida y con confidencialidad.

- Sancionar con carácter grave o muy grave las conductas acosadoras, de acuerdo con la legislación vigente en cada país, como delito y como falta disciplinaria.

En un presunto caso de acoso laboral, sexual o por razón de sexo, la persona acosada o alguien de su confianza denunciará los hechos según los procedimientos previstos al efecto.

En la primera vía de resolución que ha articulado la organización interviene la persona de referencia – designada y formada para realizar esta función – que intentará resolver la situación.

Este tipo de intervención facilitará una resolución muy rápida del problema y responderá a las expectativas y necesidades de las personas afectadas por estas situaciones y que quieren solucionar y poner fin a la situación de acoso sin formalidades y sin tener que poner una acusación interna por escrito.

I. **Cómo presentar una queja y pedir la asistencia de la persona de referencia para resolver la situación.**

a) **Características del proceso.**

La persona que sufre la situación o tiene conocimiento de la misma, formula una queja y pide el apoyo de la organización con el objetivo de resolver esta situación. La persona de referencia intentará resolver el conflicto clarificando los hechos, informando a la persona sobre la que recae la queja de que su comportamiento es contrario a las normas de **medicmundi** e informándola de las consecuencias de continuar con su actitud.

Este proceso no es siempre, ni en todos los casos, lo adecuado (no lo es en aquellos casos en que, por la gravedad de las acciones, sea oportuna una sanción).

b) **Estadio inicial: Formulación de una queja.**

El primer paso que se pone en marcha es la **comunicación de los hechos a cualquiera de las personas de referencia**. Es importante formular la queja tan pronto como sea posible después de los hechos.

c) **Análisis de los hechos: Recogida de información.**

Una vez recibida la queja, la persona de referencia se **entrevistará** con la persona que considera que alguien de **medicmundi** tiene un comportamiento inadecuado (acoso, discriminación, intimidación,...) hacia ella con tal de:

- Obtener una primera aproximación del caso (valorar el origen y el riesgo al cual puede estar expuesta la persona presuntamente acosada).
- Informar y asesorar sobre los derechos y todas las opciones y acciones que se pueden emprender.

d) **Mediación informal**

La persona de referencia intentará resolver el conflicto actuando como tercero en una **mediación informal** entre las partes implicadas. Esto conlleva, escuchar a la persona presuntamente culpable. En el supuesto de que se aprecie un posible comportamiento contrario a las normas, es necesario:

- Informar a esta persona de que su presunto comportamiento es contrario a las normas de la organización.
- Informarle de las consecuencias de su presunta actitud.

- Comunicarle que será objeto de un seguimiento específico.

La mediación se realizará lo antes posible y en cualquier caso dentro del plazo de 7 días naturales.

e) Resolución

La resolución de la queja por comportamiento inadecuado implica:

- Informar de la decisión: Comunicar por escrito a la persona denunciante y a la persona que ha cometido la ofensa qué ha sucedido y cómo se ha resuelto el problema.
- Garantizar que ha finalizado el comportamiento inadecuado.

La persona de referencia tendrá que asegurar que:

- Finaliza el comportamiento inadecuado.
- Se toman medidas para evitar otros casos.
- Se guardan los informes de lo que ha sucedido.

f) Finalización

Una vez realizada la mediación se hará un seguimiento del caso durante seis meses, transcurrido el cual se resolverá el proceso.

II. Vía de resolución y respuesta en el interior de la organización: Acusación interna e investigación

Cuando los intentos de solucionar el problema mediante el apoyo de una persona de referencia no son recomendables (por la gravedad de la situación), se han rechazado, o cuando el resultado ha sido insatisfactorio, es necesario presentar una denuncia interna y solicitar que se abra una investigación.

a) Características del proceso.

Consiste en presentar una acusación interna y solicitar que se abra un proceso de investigación. El principal objetivo es averiguar si la persona que ha sido acusada de comportamiento inadecuado ha infringido el código de **medicums**mundi, y de ser así, responder de manera consecuente.

b) Estadio inicial: Presentar una acusación interna.

El primer paso que pone en marcha el proceso es la comunicación de los hechos a la Comisión de Seguimiento del Código. La acusación interna necesariamente tiene que realizarse por escrito y tiene que incorporar:

- Nombre y apellidos de la persona que hace la acusación o, en su caso, de quien presenta la denuncia.
- Nombre y posición de la persona presuntamente culpable del hecho denunciado.
- Detalles de los hechos que se consideren relevantes: descripción, fechas, duración, frecuencia de los hechos.
- Los nombres y apellidos de los posibles testigos.

La comisión de seguimiento del código que recibe la denuncia tendrá que:

- Informar a la persona denunciada del contenido de la queja presentada.
- Establecer qué pasos se van a llevar a cabo y comunicarlo tanto a la persona que formula la queja como a la presuntamente culpable del hecho.

c) Instrucción del procedimiento

Se tendrá que elaborar un **informe escrito** en donde se exprese si hay evidencias suficientes para afirmar que se ha producido una situación de comportamiento contrario al código de conducta.

El instructor nombrado por la CSC tendrá que:

- Entrevistar a la persona que presenta la acusación interna (que puede estar acompañada por la persona de referencia o por la persona que ella designe durante todo el proceso).
- Entrevistar a los y las posibles testigos (e informarlos de la obligación de mantener la confidencialidad en el proceso).
- Entrevistar a la persona denunciada (que puede estar acompañada, durante todo el proceso, por la persona de referencia o por persona que ella designe).
- En el caso que se necesite se pedirá el asesoramiento de profesionales de la psicología, derecho, medicina, etc.

La persona que hace la denuncia tiene que aportar indicios que fundamenten que se han producido contra ella actuaciones contrarias a este código e identificar a la persona o personas implicadas. La persona o personas denunciadas tendrán el derecho a ser escuchadas y podrán argumentar en su defensa todo aquello que consideren oportuno para demostrar que no han tenido un comportamiento contrario a este código de conducta.

La instrucción tiene que terminar con una decisión y será necesario incluir una síntesis de los hechos. El informe tiene que incorporar también a quién se ha entrevistado, qué preguntas se han hecho y a qué conclusiones se ha llegado.

d) Medidas provisionales durante la instrucción

Durante el proceso de instrucción, se tendrá que considerar si es necesario:

- Empezar alguna medida para limitar o evitar los contactos entre la persona que presenta la denuncia y la persona presuntamente culpable.
- Intentar limitar los contactos durante la investigación.
- Facilitar apoyo y asesoramiento.
- Tomar medidas para garantizar la confidencialidad.

e) Toma de decisiones: Resolución

La persona, personas u órgano específico que asuma la instrucción tendrán que elaborar un informe escrito para la CSC, órgano específico encargado de resolver el caso.

Si los hechos se califican como contrarios a lo establecido en este código de conducta, se tendrán que decidir las sanciones y otras medidas.

f) Informar del resultado y del derecho a presentar recurso, si el resultado no es satisfactorio.

La CSC, órgano encargado de resolver el caso, informará a la persona que tiene que formular la denuncia de las acciones disciplinarias que se tomarán. La decisión incluirá una síntesis de los hechos y detallará las compensaciones o sanciones.

III. Garantías del proceso y plazos

- a)** Todas las quejas y acusaciones internas serán tratadas con rigor, rapidez, imparcialidad y confidencialidad. Durante todas las fases del procedimiento previsto, las personas que

intervengan tienen que actuar según los principios de confidencialidad, imparcialidad y celeridad en las actuaciones.

- b)** La persona que presenta una queja o acusación tiene derecho a:
- Tener garantías de que ésta se gestiona con rapidez.
 - Hacerse acompañar por alguien de su confianza a lo largo de todo el proceso.
 - Recibir garantías que no quedará constancia de ningún registro de la denuncia en el expediente personal si ésta ha sido hecha de buena fe.
 - Recibir información de la evolución de la acusación.
 - Recibir información de las acciones correctoras que resultaran.
 - Recibir un trato justo.
- c)** La persona acusada tiene derecho a:
- Estar informada de la queja/denuncia.
 - Recibir una copia de la denuncia y responder.
 - Hacerse acompañar por alguien de su confianza a lo largo de todo el proceso.
 - Recibir información de la evolución de la denuncia.
 - Recibir un trato justo.
- d)** Plazo: La duración del proceso será lo más breve posible y será al inicio de cada proceso cuando se fijen los plazos.

IV. Sanciones y acciones correctivas

El acoso laboral, sexual y el acoso por razón de sexo, así como cualquiera de las conductas incluidas en el apartado II, están explícitamente prohibidos por este protocolo y se tratarán como una infracción disciplinaria.

- El acoso sexual de intercambio o vertical se considera como una falta muy grave.
- El acoso sexual ambiental, moral y el acoso por razón de sexo podrán ser valorados como una falta grave o muy grave según las circunstancias del caso.

Las conductas de represalia contra una persona que ha hecho una denuncia o ha colaborado en la investigación constituyen una grave infracción disciplinaria.

V. Actuación a nivel jurídico y/o legal

Si **medicusmundi** o la misma persona que ha causado la denuncia deciden llevar a la justicia su caso, lo pueden hacer de varias maneras:

a) Presentando una denuncia a la Inspección de Trabajo:

En este caso se valorará si existe una conducta contraria a la dignidad del trabajador/a por parte de su superior o de algún/a compañero/a y si de la conducta se deriva un riesgo para su salud a causa del trato al que está siendo sometido/a. En ambos casos, la persona presuntamente culpable podrá ser sancionado/da administrativamente por llevar a cabo esta conducta y **medicusmundi** por no cumplir la obligación general de prevenir este tipo de riesgos.

En el caso de producirse el hecho a personas no españolas en un país distinto de España, la denuncia se presentará en el país en cuestión según las normas y leyes del mismo.

b) Presentando una demanda judicial:

En el caso de que los hechos puedan ser constitutivos de delito, la denuncia se presentará en el país en cuestión según las normas y leyes del mismo.