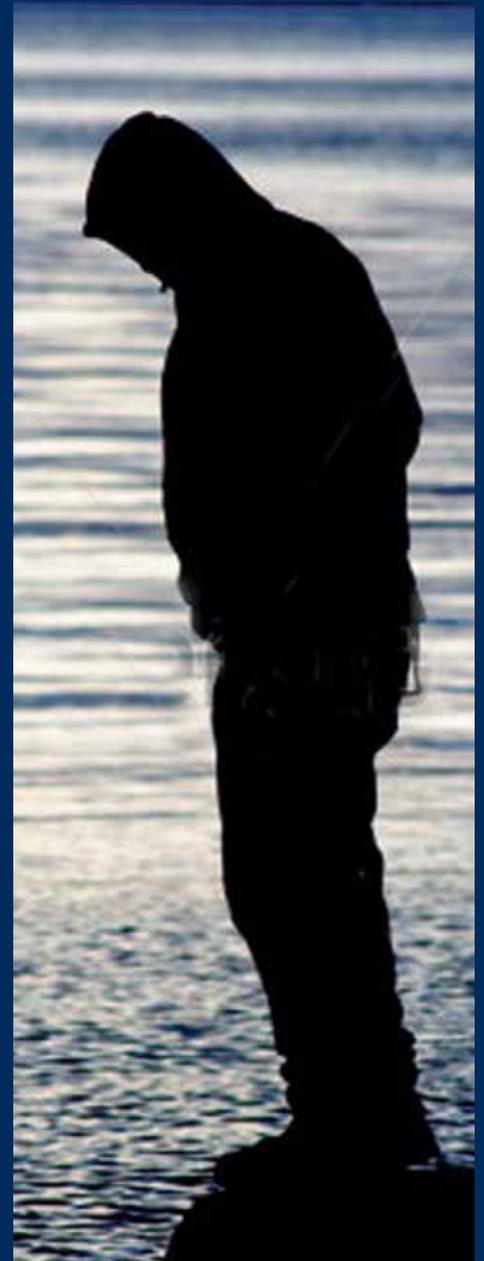


# ERRADICAR EL ACOSO Y LA INTIMIDACIÓN DEL LUGAR DE TRABAJO

**European Community Shipowners'  
Associations**

**European Transport Workers'  
Federation**

**Igualdad de oportunidades  
y diversidad en el sector del transporte  
marítimo europeo**



**Directrices para  
las compañías  
navieras**

## Índice

Página

<b>Declaración de Armino Silva</b>	<b>3</b>
<b>Los interlocutores sociales</b>	<b>4</b>
<b>Introducción</b>	<b>5</b>
Objetivos de las directrices	6
<b>¿Qué es el acoso?</b>	<b>6</b>
Ejemplos de acoso	6
<b>¿Qué es la intimidación?</b>	<b>7</b>
Ejemplos de intimidación	8
La intimidación y el acoso a través de la comunicación electrónica	9
<b>Política de la compañía en materia de acoso e intimidación</b>	
Compromiso por parte de la dirección	10
Procedimientos de las compañías	10
<b>Identificación de incidentes de acoso e intimidación</b>	<b>11</b>
Informe	11
Sistema especial de tramitación de denuncias	11
Responder a una denuncia de acoso y/intimidación	12
Procedimiento informal	12
Procedimiento formal	13
<b>Formación, comunicación y concienciación</b>	<b>13</b>
Confidencialidad	14
Vistas	14
Resolución del caso/acción	14
<b>Medidas para eliminar el acoso y la intimidación</b>	<b>15</b>
Programas educativos	16
<b>Estudios de casos</b>	<b>16</b>
Compañía de líneas de cruceros internacionales	16
Compañía de transporte internacional de combustible	17
Compañía de transbordadores de corta distancia	17
<b>Texto sugerido para el folleto destinado a los marinos</b>	<b>18</b>
<b>Enlaces a los materiales de formación en los sitios web de los participantes en el proyecto</b>	<b>19</b>

# Declaración de Armindo Silva,

Director, «Empleo y Legislación Social, Diálogo Social», Comisión Europea



Para abordar el importante déficit en el número de europeos que inician una carrera laboral en el mar, es esencial que el sector del transporte marítimo se presente como un lugar atractivo en el que trabajar, donde se trata a todos los empleados con respeto y se les anima a desarrollar su potencial. Sobre esta base, los interlocutores sociales para el Transporte Marítimo —ETF y ECSA— publicaron allá por el año 2004 las «Directrices destinadas a las compañías navieras para la eliminación del acoso y la intimidación en el lugar de trabajo», primer texto redactado por un interlocutor social europeo acerca de este tipo de riesgos laborales. Desde entonces, las directrices han dado paso a muchos otros documentos, como el «Acuerdo marco sobre el acoso y la violencia en el trabajo», firmado a nivel transectorial en 2007, complementado por las «Directrices sobre la violencia de terceros», de alcance sectorial, publicadas en 2010.

Sabemos que la intimidación y el acoso en el lugar de trabajo pueden tener consecuencias graves para la salud física y emocional de los trabajadores, tales como la disminución de la motivación, el aumento del absentismo y un descenso de la productividad. Pero también pueden tener efectos negativos para las propias empresas, resultante en un deterioro de las condiciones laborales de consecuencias organizativas y económicas enormes, sin olvidar las potenciales repercusiones legales.

El acoso y la intimidación pueden adoptar una amplia variedad de aspectos, que van desde la mera agresión verbal, el maltrato, el ciberacoso y la discriminación sexual hasta diversas formas de agresión física con resultado de lesiones graves. La agresión puede manifestarse como lenguaje corporal, intimidación, desprecio o desdén. Si bien el impacto físico del acoso y la intimidación es bastante fácil de identificar a través de los evidentes signos externos, no puede decirse lo mismo de los efectos emocionales, que a menudo se niegan o distorsionan.

La concienciación sobre el problema de la intimidación y el acoso en el lugar de trabajo marítimo es cada vez mayor en toda la UE. Gracias a la labor de los interlocutores sociales, este asunto se toma más en serio en todos los Estados miembros. Por tanto, era importante actualizar las Directrices de la ETF/ECSA de 2004 no solo en lo que respecta a su papel en el análisis, la identificación y la prevención de este fenómeno, sino también en relación con su constante subestimación y la notificación del problema. Esta actualización también garantizará la difusión generalizada de las Directrices en las academias marítimas y compañías navieras europeas. Por otra parte, las directrices actualizadas se han estructurado de manera que resulte más fácil para las víctimas encontrar la información necesaria para gestionar su situación.

En el transporte marítimo, las situaciones de acoso e intimidación pueden ocasionar graves adversidades, si consideramos la vida y el entorno laboral a bordo, el aislamiento, el tamaño y la proximidad de los camarotes o la obligación de permanecer en el lugar de trabajo durante los períodos de descanso, puesto que dicho lugar de trabajo es también la residencia de la gente de mar durante el tiempo que prestan servicio a bordo. A pesar de la aprobación de las Directrices de 2004, los informes demuestran que menos de la mitad de quienes sufrieron situaciones de intimidación o acoso se sintieron capaces de presentar una denuncia, por temor a no ser tomados en serio.

Aunque todas las situaciones de intimidación o acoso constituyen un factor de riesgo que puede repercutir en la salud y seguridad en el trabajo y deben evitarse y prevenirse siempre, una gran mayoría de la gente de mar o de sus homólogos administrativos en tierra no han recibido aún ningún tipo de formación sobre intimidación, acoso ni discriminación.

En consecuencia, estas directrices actualizadas, junto con el material virtual y el cuaderno de ejercicios asociados, constituyen un recurso oportuno y bienvenido para el sector del transporte marítimo europeo, que contribuirá a normalizar la prevención de riesgos a bordo y en el sector, así como a concienciar a la gente de mar sobre el acoso y la intimidación. También ayudará a atender a las víctimas para que respondan mejor a los casos que puedan producirse. Las directrices han sido redactadas por los interlocutores sociales, bajo los auspicios del Comité de Diálogo Social Sectorial de Transporte Marítimo y con el apoyo financiero de la Comisión Europea. Estas directrices y los materiales de apoyo que las acompañan (vídeo y cuaderno de ejercicios) ayudarán a su difusión, al igual que la traducción de las directrices a las lenguas de todos los Estados marítimos de la Unión y a varios idiomas adicionales seleccionados por los interlocutores sociales.

*Bruselas, Diciembre 2013*

## Los interlocutores sociales



### La Asociación de Armadores de la Comunidad Europea

(ECSA), fundada en 1965 con la denominación «Comité de las Asociaciones de Armadores de las Comunidades Europeas (CAACE)», es la asociación empresarial que representa a las asociaciones de armadores nacionales de la UE y Noruega (cerca del 99% de la flota del EEE y aproximadamente el 20% de la flota mundial). Nuestro objetivo es promover los intereses de la navegación europea y de su industria y desarrollar el comercio europeo e internacional en un entorno empresarial de libre competencia en beneficio de armadores y consumidores, y ayudar a formular políticas europeas sobre cuestiones críticas relacionadas con el transporte marítimo.



### La Federación Europea de Trabajadores del Transporten

(ETF) representa a más de 2,5 millones de trabajadores del transporte pertenecientes a 243 sindicatos del transporte y 41 países europeos, en los siguientes sectores: ferrocarriles, transporte por carretera y logística, transporte marítimo, navegación fluvial, aviación civil, puertos y muelles, turismo y pesca. Su actividad principal es la de representar y defender los intereses de los trabajadores del transporte en toda Europa. Formula y coordina el transporte sindical y la política social, organiza actividades sindicales concertadas, participa en la educación y la formación, y lleva a cabo investigaciones innovadoras sobre una amplia gama de temas, desde la salud y seguridad de los trabajadores hasta los estudios de efectos sobre el empleo.

# Introducción

Todos los trabajadores tienen el derecho a trabajar sin sufrir acoso ni intimidación en el lugar de trabajo. Desgraciadamente, son muchos los que no gozan de esta libertad básica. Es responsabilidad de los empresarios eliminar todas las formas de acoso e intimidación de los lugares de trabajo. También es responsabilidad de los sindicatos y de los trabajadores garantizar que no haya acoso ni intimidación.

Las Asociaciones de Armadores de la Comunidad Europea (ECSA) y la Federación Europea de Trabajadores del Transporte (ETF) en representación de los sindicatos, afirman que el acoso y la intimidación son inaceptables, por lo que se han reunido para redactar la siguiente guía destinada a las compañías navieras y otras compañías del sector de la industria marítima. Dicha guía les da indicaciones sobre lo que pueden hacer para erradicar el acoso y la intimidación.

El acoso y la intimidación son ejemplos de conductas no deseadas y causan efectos nocivos, que pueden incluir estrés, falta de motivación, rendimiento laboral no satisfactorio, absentismo, dimisiones y altos costes. El acoso incluye cualquier conducta no apropiada y molesta que, de forma intencionada o no, causa sentimientos de malestar, humillación, desconcierto o incomodidad en el trabajador. La intimidación es una forma particular de acoso que incluye un comportamiento hostil o vengativo que puede provocar que el trabajador se sienta amenazado o acosado.

Aunque, en algunos casos minoritarios, estos actos de acoso e intimidación se cometen de forma intencionada, también hay acciones que pueden clasificarse como acoso o intimidación que se realizan de forma inconsciente y son resultado de estilos de dirección anticuados sin una mala intención deliberada. Por lo tanto, adoptar y fomentar estilos de dirección que no incluyan comportamientos agresivos ni amedrentadores también contribuye de forma importante a erradicar el acoso y la intimidación del lugar de trabajo.

Existen también fuertes razones económicas y jurídicas para eliminar el acoso y la intimidación del lugar de trabajo. Ha habido ejemplos de empleados víctimas de acoso que han denunciado con éxito su discriminación, con costosas consecuencias para sus empresarios. Sin embargo, descartando incluso las consideraciones legales, es un asunto de buena práctica empresarial favorecer un entorno laboral en el que los trabajadores puedan trabajar libres de acoso e intimidación. Los trabajadores que sufren acoso e intimidación pueden sentirse desmotivados y estar más predispuestos a presentar estrés, lo que conduce al absentismo. También es más probable que quieran cambiar de trabajo, lo cual supone gastos de contratación adicionales para la empresa.

# Objetivos de las directrices

Estas directrices pretenden ayudar a las compañías a reconocer ejemplos de acoso e intimidación, identificar incidentes mediante el uso de sistemas de tramitación de denuncias y eliminar el acoso y la intimidación de una forma que muestre claramente cuáles son los beneficios para todas las partes implicadas. Se aplican a los lugares de trabajo a bordo y en tierra.

Al adoptar los pasos arriba mencionados, la compañía debe implicar al personal y a los sindicatos. Donde resulte apropiado y de acuerdo con los ordenamientos jurídicos nacionales, las políticas de la compañía en materia de acoso e intimidación deben incorporarse a los acuerdos de la negociación colectiva.

## ¿QUÉ ES EL ACOSO?

La Directiva europea relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación establece que el acoso constituirá discriminación cuando se produzca un comportamiento no deseado que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra la dignidad de la persona y crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo<sup>1</sup>.

### Ejemplos de acoso

- exhibir o difundir materiales ofensivos o provocativos
- insinuarse, burlarse, hacer observaciones o chistes obscenos, sexistas, racista u homofóbicos
- usar un lenguaje ofensivo al describir personas con discapacidad o burlarse de ellas
- hacer comentarios sobre el aspecto físico o el carácter de una persona que causen vergüenza o aflicción
- actuar de forma inapropiada, espiando, acechando, importunando, mostrando un comportamiento demasiado familiar o un trato verbal o físico inadecuado
- efectuar o enviar llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos, redes sociales, faxes o cartas no deseados, con insinuantes sexuales, hostiles o intrusivos
- preguntar de forma injustificada, indiscreta o insistente sobre la edad, el estado civil, la vida personal, los intereses o la orientación sexual de la persona o plantear preguntas similares sobre el origen racial o étnico de la persona, incluida su cultura o religión
- realizar insinuaciones sexuales o peticiones de citas inapropiadas y amenazas reiteradas
- sugerir que los favores sexuales podrían mejorar la carrera profesional de una persona o que negarse a ofrecer dichos favores podría afectar negativamente a su carrera

<sup>1</sup> Directiva 2000/78/CE del Consejo, de 27 de noviembre de 2000, relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación

- proferir miradas lascivas, gestos groseros, toqueteos, manoseos u otros contactos corporales innecesarios, como rozarse al pasar
- difundir rumores malintencionados o insultar a una persona (en particular, sobre la base de características protegidas tales como edad, raza, cambio de sexo, matrimonio, unión civil, embarazo y maternidad, sexo, discapacidad, orientación sexual y religión o creencia)

También se puede dar una situación de acoso en el trabajo cuando una persona siente que no es aceptada por las demás. Esto ocurre más a menudo cuando existe poca diversidad entre el personal. Estas personas pueden sentirse desairadas y ver rechazados sus esfuerzos de integración.

## ¿QUÉ ES LA INTIMIDACIÓN?

La intimidación es una forma de acoso, que generalmente se usa para describir una conducta amenazante o amedrentadora. Crea un entorno laboral en el que una persona o un grupo pueden volverse temerosos o sentirse amedrentados debido al comportamiento hostil o negativo de otra persona u otro grupo.

La intimidación a menudo implica el uso inadecuado del poder o del puesto y suele ser persistente e imprevisible. Puede ser vengativa, cruel o malintencionada. Sin embargo, también puede presentarse si una persona ignora el efecto de su comportamiento sobre las demás personas y sin que tenga la intención de intimidar.

### Ejemplos de intimidación

- amenazar verbal o, físicamente, gritar o insultar al personal o a los compañeros, en público o en privado, incluidas las afirmaciones u observaciones despectivas o estereotipadas
- insultar a otras personas
- menospreciar o ridiculizar a una persona o sus habilidades, en privado o ante otras personas
- ataques repentinos de cólera o manifestaciones de mal genio contra una persona o un grupo, a menudo por razones triviales
- someter a una persona a una supervisión agobiante o excesiva sin que sea necesario, verificar todas sus acciones o ser demasiado crítico con asuntos sin importancia
- criticar de forma persistente o injustificada
- efectuar peticiones poco razonables al personal o a los compañeros
- proponer tareas de baja categoría o degradantes no apropiadas para un determinado puesto de trabajo o retirar responsabilidades a una persona sin razón justificada
- ignorar o excluir a una persona de, por ejemplo, eventos sociales, reuniones de equipo, debates y decisiones o planificaciones colectivas
- amenazar o hacer comentarios inapropiados sobre las perspectivas de carrera profesional, sobre la seguridad del empleo o en los informes de evaluación del rendimiento
- difundir rumores malintencionados o insultar a una persona (en particular, sobre la base de características protegidas tales como edad, raza, matrimonio, unión civil, embarazo y maternidad, sexo, discapacidad, orientación sexual, religión o creencia y cambio de sexo)

Las expresiones siguientes suelen emplearse para disculpar, definir o referirse a conductas o situaciones entre trabajadores que pueden esconder «intimidación»:

- un estilo de dirección fuerte o estricto
- una relación laboral descrita como un «choque o enfrentamiento de personalidades»
- calificar a una persona como «demasiado sensible» o «incapaz de aguantar una broma»
- decir que alguien tiene un «problema de actitud»
- un director que «no soporta a los imbéciles»
- dejar de apoyar a un miembro del equipo porque ha cometido un pequeño error en el trabajo

### La intimidación y el acoso a través de la comunicación electrónica

El crecimiento de la disponibilidad de los medios de comunicación electrónicos ha creado un potente canal para el acoso y la intimidación en potencia: esta nueva forma se conoce como ciberacoso/ ciberintimidación. Los comentarios o gráficos sugerentes y no deseados y los correos electrónicos, publicaciones en redes sociales y mensajes de texto amenazantes o degradantes son formas de ciberacoso. En consecuencia, las empresas deben garantizar la inclusión de una declaración relativa al ciberacoso en los procedimientos y políticas pertinentes. Se ofrece un ejemplo a continuación:

«El ciberacoso y la ciberintimidación consisten en utilizar las tecnologías de comunicación modernas para avergonzar, humillar, amenazar o intimidar a una persona con la intención de obtener poder y control sobre ella. El uso de los equipos de comunicación de la empresa para tales fines se considerará una violación grave del código de conducta de la empresa y comportará medidas disciplinarias contra los autores».

Cuando un empleado denuncia haber sido víctima de una de las acciones mencionadas o de cualquier otro acto comprendido en la definición del acoso o de la intimidación, es importante que el empleador tome seriamente en consideración la denuncia y abra una investigación.

## Política de la compañía en materia de acoso e intimidación

La compañía debe redactar una declaración escrita clara de su compromiso en la que manifieste expresamente que el acoso y la intimidación son conductas inaceptables y que el objetivo de la política es erradicarlas del lugar de trabajo. La declaración debe contener la máxima cantidad posible de ejemplos claros de las conductas que se considerarán acoso e intimidación. Además, debe identificar las personas a las cuales pueden dirigirse los trabajadores para informar en caso de incidentes.

La compañía debe discutir la política con los representantes de los empleados y/o los sindicatos marítimos y obtener el apoyo de estos y su compromiso en cuanto a los objetivos.

Una vez acordada la política, la compañía debe asegurarse de que todo el personal, ya sea en mar o en tierra, la conozca y la comprenda. El personal debe recibir ejemplares de los documentos que expliquen la política y, además, debe haber un documento similar disponible en los tableros de información de los barcos y de las oficinas de tierra.

La compañía también debe organizar grupos de trabajo y/o seminarios para garantizar una fácil aplicación y aceptación de dicha política.

### Compromiso por parte de la dirección

El documento sobre la política de la compañía debe incluir un mensaje del director o de otro cargo ejecutivo con un cargo equivalente. El mensaje debe manifestar el compromiso de la compañía a erradicar el acoso y la intimidación del lugar de trabajo, así como el objetivo de lograr un entorno laboral en el que se respeten la dignidad y el bienestar de todos los trabajadores. Además, la compañía debe designar un director o cargo ejecutivo apropiado como responsable general de dicha política.

Las compañías deben dar buen ejemplo. La conducta de los empleadores y los directivos es tan importante como cualquier política formal. Una gestión «dura» puede, desgraciadamente, desembocar en una conducta intimidante. Una cultura laboral donde se consulta a los trabajadores y se debaten los problemas tiene menores probabilidades de fomentar la intimidación y el acoso que una que se rige por un estilo de gestión autoritario.

### Procedimientos de las compañías

Las compañías deben contar con procedimientos justos para tratar las denuncias de los trabajadores con rapidez. Las denuncias de intimidación y acoso normalmente pueden tratarse mediante procedimientos reclamatorios y disciplinarios claros. Tales procedimientos deben incluir disposiciones de confidencialidad y medidas de protección contra la victimización del denunciante, así como permitir que tanto el denunciante como el presunto autor de la intimidación o del acoso cuenten con el acompañamiento de un trabajador o representante sindical de su elección. La compañía debe garantizar un tratamiento igualmente digno y justo a ambas partes de la denuncia.

Una declaración de la compañía a todo el personal sobre la política empresarial, los estándares de comportamiento esperados y el apoyo ofrecido al personal puede facilitar que todas las personas sean plenamente conscientes de sus responsabilidades para con los demás.

Es importante que los empleados sepan que las denuncias de intimidación o acoso, o las comunicaciones del personal en relación con tales denuncias, se tratarán de manera equitativa, confidencial y sensible. Los empleados serán reticentes a utilizar el procedimiento si creen que serán tratados de forma despiadada o que tendrán que enfrentarse de forma agresiva a la persona contra la que denuncian.

# Identificación de incidentes de acoso e intimidación

## Informe

Con el fin de abordar los problemas causados por el acoso y la intimidación, es importante que la compañía recomiende firmemente a la plantilla que informen acerca de todos los incidentes que se produzcan por acoso e intimidación.

Los autores de esta guía han identificado que actualmente uno de los problemas más graves es que un gran porcentaje de los incidentes no se comunican a la dirección de la compañía. Según el informe de 2010 de un estudio efectuado por Nautilus International titulado «Acoso, discriminación e intimidación», el 43% de los participantes afirmaron haber sufrido acoso, discriminación o intimidación en el trabajo, pero menos de la mitad (43%) lo habían denunciado a la compañía. El informe de 2010 es una actualización de un estudio elaborado previamente por el sindicato, que halló que el 76% de sus afiliadas habían sido víctimas de acoso sexual en el trabajo, pero solo el 23% lo habían notificado a la compañía. Si bien los niveles de notificación parecen haber aumentado desde el primer estudio, la gran cantidad de casos no denunciados es motivo de preocupación.

En el mar, es habitual que quienes sufren acoso e intimidación «aguanten» hasta el final del trayecto y luego soliciten el traslado a otro buque para el viaje siguiente, en lugar de denunciar el incidente. Esta forma de proceder causa problemas logísticos a la compañía e impide que haga frente a los incidentes con eficacia.

## Sistema especial de tramitación de denuncias

También es de suma importancia que la compañía disponga de un sistema de tramitación para la notificación y gestión de las denuncias de acoso e intimidación, en el que confíen todos los miembros del equipo. Se recomienda que este sistema de tramitación sea independiente del sistema de tramitación de quejas generales de la compañía, pero coherente con los redactados de acuerdo con el cumplimiento de la Regla 5.1.5 del Convenio sobre el Trabajo Marítimo de 2006 (Procedimientos a bordo) y con el Título 5 del Acuerdo concluido por la ECSA y la ETF en relación con el Convenio sobre el Trabajo Marítimo de 2006 anexo a la Directiva 2009/13/CE del Consejo.

La compañía debe designar a una persona como primer punto de referencia para cualquier empleado que desee presentar una denuncia. En denuncias emitidas por el personal de a bordo, esta persona puede ser otro miembro de la tripulación del mismo buque, un empleado de la compañía en tierra o una persona de una organización independiente designada para este propósito. Las dos últimas posibilidades también pueden estar disponibles para el personal de tierra.

Si la persona designada es un empleado de la compañía, debe tener autoridad para decidir si va a ser ella misma la que tramite la denuncia o si va a remitirla a un nivel jerárquico superior dentro de la compañía.

Además del procedimiento formal, la compañía debe ofrecer a las víctimas de acoso o intimidación la

opción —a discreción de la víctima— de resolver la denuncia de forma informal. Dicho procedimiento puede consistir en ofrecer a la víctima la posibilidad de explicar los efectos de las acciones del autor, en presencia de otra persona de la compañía que haya recibido formación para resolver este tipo de denuncias. A continuación, se ofrecerá al autor la oportunidad de disculparse por sus acciones y de comprometerse a no repetirlos. Bajo ninguna circunstancia debe obligarse a una víctima a enfrentarse al presunto autor de los hechos si no lo desea.

La compañía también debe considerar la opción de valerse de un tercero independiente en tierra a quien puedan dirigir sus denuncias las víctimas de acoso o intimidación. La compañía puede poner a disposición de sus trabajadores una línea telefónica confidencial de ayuda, dirigida por este tercero independiente.

Cualquiera que sea el procedimiento elegido, es imprescindible que todos los empleados confíen en él. Un sistema en el cual los miembros de la tripulación de a bordo oigan las denuncias puede ser eficaz en buques con una tripulación importante, especialmente si el número de oficiales superiores de a bordo es lo suficientemente grande como para ejercer una presión paritaria en el seno del grupo. En condiciones normales, este sistema garantiza que no se toleren comportamientos inaceptables.

Sin embargo, incluso si se adopta un procedimiento de tramitación de denuncias a bordo, es importante informar a tierra de todos los incidentes registrados. Si un buque tiene una tripulación menor, es aconsejable asignar una persona de contacto en tierra a disposición de la tripulación para que los marinos puedan comunicarle todos los incidentes.

### Responder a una denuncia de acoso y/intimidación

Es importante investigar las denuncias con prontitud y de manera objetiva. Los empleados no suelen hacer acusaciones graves a menos que sientan gravemente perjudicados. Toda investigación debe ser vista como objetiva e independiente.

Los empleadores que investigan denuncias de intimidación y acoso deben tener en cuenta todas las circunstancias antes de llegar a una conclusión y, en particular, la percepción del denunciante, puesto que personas diferentes a menudo perciben la intimidación y el acoso de manera distinta.

### Procedimiento informal

En algunos casos puede ser posible rectificar a nivel informal, por ejemplo a través de la mediación. A veces las personas no son conscientes de que su comportamiento no es bienvenido y causa angustia. Una charla informal puede conducir a un mayor entendimiento y llegar a un acuerdo para poner fin a tal comportamiento.

### Procedimiento formal

Si el asunto no se resuelve en la fase informal o si el denunciante considera que la intimidación o el acoso son de naturaleza grave, puede ser necesario recurrir a un procedimiento de denuncia. El empleador puede decidir que el asunto debe tratarse formalmente y es importante, al igual que con todo asunto disciplinario, seguir un procedimiento justo. Si se presenta una denuncia por intimidación o acoso, debe haber equidad tanto para el denunciante como para el acusado. Para obtener instrucciones detalladas sobre el modo de gestionar denuncias por intimidación o acoso, deberá definir procedimientos junto con los sindicatos pertinentes que representan a la gente de mar y atenerse a los requisitos de la Regla 5.1.5 del Convenio sobre el Trabajo Marítimo de 2006.

## Formación, comunicación y concienciación

Una política escrita solo eliminará el acoso y la intimidación del lugar de trabajo si está respaldada por acciones positivas para ponerla en práctica. Por ello, es importante ofrecer sesiones programadas de comunicación, formación y concienciación a fin de garantizar que todos los trabajadores:

- Entiendan el compromiso de la compañía a evitar el acoso y la intimidación
- Comprendan su responsabilidad y su papel en el proceso
- Sepan cómo buscar asesoramiento y orientación
- Conozcan cómo presentar una denuncia y confíen en que se les escuchará debidamente

La compañía debe garantizar que su compromiso para erradicar la intimidación y el acoso se comunica con eficacia, por ejemplo, mediante:

- Programas de capacitación y concienciación para el personal de todos los niveles
- Sesiones de información para empleados y representantes sindicales
- Carteles
- Avisos en los tableros de anuncios del personal
- Una sección en el manual del personal
- Guías de gestión
- Guías para empleados
- Asesores que guíen a los empleados a través de la política y los procedimientos
- Artículos en las revistas del personal
- Inclusiones en las reuniones informativas
- Iniciaciones

Todos los procedimientos y políticas deben revisarse periódicamente para garantizar que siguen siendo eficaces.

### Confidencialidad

La compañía debe ofrecer a todos los marinos la tranquilidad de que no van a sufrir desventajas o discriminaciones ni van a ser victimizados por haber presentado una denuncia por acoso o intimidación. La compañía debe investigar todas las denuncias y ningún marino debe sufrir represalias por haberlas presentado. Además, la compañía debe proteger la condición laboral de todo denunciante durante y después de la investigación. Solo en el caso de que una denuncia resultara ser vejatoria o malintencionada, podría ser apropiado abrir un procedimiento disciplinario contra el denunciante.

El acoso sexual es una de las formas más comunes de acoso. La empresa es la primera interesada en designar a una persona para tratar las denuncias que satisfaga las necesidades de la víctima. Siempre que sea posible, las denuncias de acoso sexual deben ser investigadas por una persona del mismo sexo que la persona que formula la denuncia.

### Vistas

Los procedimientos deben estipular que las vistas, incluidas las vistas disciplinarias derivadas, se celebren de forma confidencial. Las compañías deben informar a las partes interesadas de su derecho a ser acompañadas por un amigo, un representante sindical u otra persona a bordo del buque que pueda, de forma confidencial, asesorar a los marinos con imparcialidad sobre la denuncia y asistirles a lo largo del procedimiento de denuncia.

Al igual que en todas las vistas disciplinarias o de denuncias, deben aplicarse los principios de justicia natural. El denunciado debe tener derecho a responder a toda denuncia y a ofrecer su versión de los hechos. Tanto el denunciante como el denunciado deben poder aportar testigos. Por su parte, la compañía debe conservar un registro escrito de las decisiones tomadas.

### Resolución del caso/acción

Cuando la compañía decide tomar medidas correctivas, debe centrarse en la persona que ha cometido el acoso y no en la víctima. Es inapropiado limitarse a trasladar a la víctima a otro puesto o lugar de trabajo para resolver un caso de acoso o intimidación.

# Medidas para eliminar el acoso y la intimidación

Los códigos disciplinarios de muchas compañías estipulan que ciertos actos que pueden considerarse como acoso y/o abuso son ofensas, frente a las cuales es apropiada una acción disciplinaria contra el infractor. Algunos ejemplos son:

- la agresión,
- la intimidación
- la coacción
- la interferencia en el trabajo de otros empleados
- la conducta de índole sexual
- la conducta basada en el sexo, que afecta a la dignidad de mujeres y hombres en el trabajo y que no es deseable, es poco razonable y ofensiva para el destinatario

La jurisprudencia ha establecido que, en los casos de acoso basado en el sexo, no es necesario tener en cuenta si el acoso sufrido por la víctima habría tenido lugar sobre una persona de sexo opuesto al de la víctima. Ello se debe a que el acoso sexual se efectúa según el sexo de la víctima y, siempre que esta haya sufrido un agravio, existe acoso sexual.

Sin embargo, muchos actos u omisiones que constituyen acoso o intimidación no entran normalmente en ninguna categoría de ofensa, según los procedimientos disciplinarios de las compañías. En algunos casos, incluso los autores pueden no ser conscientes de los efectos de sus acciones, que son el resultado de estilos de dirección desafortunados y anticuados, más que de una mala intención real. No obstante, ello no es excusa y no impide que los hechos constituyan acoso o intimidación.

La compañía debe disponer de una política para apoyar el derecho de todas las personas a ser tratadas con dignidad y respeto en el trabajo. La política debe promover activamente un entorno de trabajo en el que no se toleren ni la intimidación ni el acoso. Debe definir con claridad los estándares de conducta esperados de los empleados y directivos. El personal debe saber a quién puede acudir si tienen un problema relacionado con el trabajo y los gerentes deben recibir formación sobre todos los aspectos de las políticas de la compañía en este ámbito tan sensible. Para ser eficaz, la política debe comunicarse y aplicarse de manera que todo el personal sea consciente de sus responsabilidades en virtud del código de conducta de la compañía para con los miembros del personal.

La compañía debe asegurarse de que los directivos tengan las habilidades necesarias para liderar con el ejemplo. Los directivos deben tener confianza para comportarse de manera que respalden la política y promuevan un comportamiento positivo.

Los manuales del personal son una buena forma de comunicarse con los empleados; pueden incluir una mención específica de los puntos de vista de la compañía respecto de la intimidación y el acoso, del apoyo ofrecido al personal y de las consecuencias para cualquier empleado que quebrante la política de la compañía.

### Programas educativos

La compañía debe organizar programas educativos en los que participe su tripulación, insistiendo en los efectos indeseables del acoso y la intimidación y definiendo la política de la compañía. Tales programas también deben explicar los mecanismos que la compañía ha previsto para notificar incidentes. Además, la compañía debe proveer documentación, carteles y vídeos que respalden y refuercen sus políticas. Los mencionados programas de formación deben estar disponibles para todo el personal, tanto veterano como de nueva incorporación.

La ECSA y la ETF han encargado una herramienta de formación en línea titulada «Di no al abuso, di no a la intimidación/Saca tarjeta roja a la intimidación y al acoso» para su utilización a bordo y de tierra. En el interior de la contraportada del presente documento se indica cómo acceder a este recurso.

Entre otras medidas que las compañías pueden utilizar, según las circunstancias, figuran:

- nombrar a una persona apropiada y formada adecuadamente en cada buque o en cada oficina de tierra en calidad de consejero contra el acoso y la intimidación o responsable ético
- crear comités de dirección a bordo y en tierra
- designar un miembro del equipo como encargado de las investigaciones por acoso
- garantizar que cada buque adopte una declaración de tolerancia cero con el acoso y la intimidación
- crear un comité de revisión que incluya a la dirección de la compañía y a los sindicatos y representantes de los marinos, para supervisar la eficacia de la política

## Estudios de casos

### Compañía de líneas de cruceros internacionales

Desde hace muchos años, esta compañía cuenta con un Código de Conducta que detalla una serie de conductas inaceptables en términos de interacción con clientes y otros compañeros de trabajo. No se toleran comportamientos amenazantes, intimidantes, acosadores, coercitivos o interferentes en modo alguno y se tratan como infracciones de acuerdo con dicho Código de Conducta. Igualmente, cualquier cuestión que pueda ser de naturaleza discriminatoria u ofensiva o resultar en la victimización de otra persona se considera inaceptable. Todas las vulneraciones son investigadas y tenidas en cuenta en consecuencia. Si es necesario tomar medidas disciplinarias, estas pueden llegar a incluir el despido. Todos los empleados tienen acceso a este Código de Conducta, que está disponible a nivel interno en la intranet de la empresa. Recientemente se ha puesto en marcha un nuevo marco de desarrollo para directivos y se están impartiendo cursos de actualización para garantizar que los conocimientos de los oficiales están al día e integran los valores de la compañía. L'entreprise met en outre un numéro vert spécial à disposition, qui permet aux travailleurs de signaler anonymement tout agissement répréhensible. Ce numéro vert fait l'objet d'une vaste campagne de communication et tout problème de persécutions et de harcèlement sur le lieu de travail peut être signalé par ce biais, pour être ensuite traité, si nécessaire, selon le Code de conduite.

La compañía también ofrece una «Línea directa de conformidad», que permite a los empleados comunicar de forma anónima acciones presuntamente irregulares. Esta línea se publicita extensamente, para que cualquier problema de intimidación o acoso en el lugar de trabajo pueda notificarse a través de ella y tratarse de acuerdo con el Código de Conducta en caso necesario.

### Compañía de transporte internacional de combustible

Este operador ha elaborado un Código de Conducta que establece las normas básicas que todo el personal debe seguir. No acatar este Código es un incumplimiento que puede acarrear medidas disciplinarias e incluso el despido. El Código contiene un mensaje personal del Director Ejecutivo del Grupo que respalda su compromiso con la política. En él se explica el modo en que los valores fundamentales de la compañía deben guiar el comportamiento y ayudar al personal durante el proceso de toma de decisiones. Proporciona orientación para crear un lugar de trabajo respetuoso y libre de acoso, que incluye una lista completa de las reglas básicas que el personal debe tener en cuenta para ver si algún aspecto de su comportamiento constituye acoso. Los trabajadores pueden consultar las políticas de la compañía a través de enlaces útiles al sitio web de RRHH y también se proporciona un contacto confidencial para cualquier miembro del personal que sea víctima de acoso o haya presenciado alguna forma de intimidación o acoso en el lugar de trabajo. La compañía tiene una política de tolerancia cero con las represalias, puesto que reconoce que esta actitud va de la mano con la creencia de que notificar los hechos es el camino que hay que seguir. Todo acto de represalia se considera un incumplimiento que, en caso de demostrarse, podría resultar en medidas disciplinarias.

Además, la compañía reconoce que los gerentes y supervisores tienen responsabilidades adicionales y organiza seminarios y talleres para promover una capacidad de liderazgo que les ayude a aplicar el Código de forma consistente en todos los niveles de la organización.

### Compañía de transbordadores de corta distancia

Esta organización dispone de un conjunto de valores fundamentales que subyacen a las conductas que se esperan del personal. Sus políticas y procedimientos aseguran que, cuando se presenta una denuncia por intimidación o acoso, la compañía la investigue con prontitud y objetividad. La política determina procedimientos conciliatorios y disciplinarios claros que protegen la confidencialidad y evitan la victimización del denunciante. Cualquier miembro del personal tiene derecho a la representación o asistencia de sus compañeros en cada etapa de los procedimientos para garantizar que el proceso sea justo e imparcial. También hace hincapié en que la pronta solución de toda denuncia es ideal tanto para la compañía como para los trabajadores. Durante el proceso se fomenta el uso de la meditación como medio para resolver conflictos en el lugar de trabajo en una fase temprana.

Como complemento de los valores fundamentales, la compañía organiza periódicamente seminarios y sesiones de formación en tierra para todo el personal, en las que se difunde la política de la compañía sobre la igualdad de oportunidades y se explica que respetarla puede prevenir la intimidación y el acoso en el lugar de trabajo.

## Texto sugerido para el folleto destinado a los marinos

### Derechos y responsabilidades de los marinos

Ningún trabajador debe sufrir acoso ni intimidación en el lugar de trabajo. Todos los trabajadores tienen la responsabilidad de garantizar que su lugar de trabajo esté exento de situaciones de acoso e intimidación. Tu compañía se toma muy en serio estos temas.

### ¿Acosas o intimidas a otros trabajadores?

El acoso incluye cualquier acto que crea sentimientos de malestar, humillación, desconcierto, abuso o incomodidad en otra persona.

La intimidación incluye cualquier comportamiento negativo u hostil que asuste o menoscabe a otra persona.

**Puede que no seas consciente del efecto que tiene tu propio comportamiento sobre los demás trabajadores. Por ejemplo:**

- ¿Consideras que tu forma de realizar una tarea es siempre la correcta?
- ¿Elevas la voz ante los demás trabajadores?
- ¿Eres sarcástico o condescendiente con los demás trabajadores?
- ¿Criticas a ciertas personas delante de otras?
- ¿Criticas pequeños errores y no reconoces el trabajo bien hecho?
- ¿Rehúyes a ciertos trabajadores o difundes rumores o chismes malintencionados?

Si te preocupa que algunos aspectos de tu comportamiento puedan considerarse acoso o intimidación, tu compañía te ayudará a erradicarlos. Sin embargo, debes contactar con tu encargado y pedir asistencia. ¡No esperes a que haya denuncias en tu contra!

## ¿Te han acosado o intimidado en el trabajo?

Tu compañía trata con seriedad y confidencialidad todas las denuncias relativas a situaciones de acoso e intimidación.

Tu encargado de a bordo y el jefe de personal en tierra han recibido formación para gestionar las denuncias por acoso e intimidación. Puedes dirigirte a cualquiera de ellos – o a ambos – para denunciar los incidentes sufridos.

Si te incomoda presentar la denuncia personalmente, puedes pedir a otro compañero que lo haga por ti.

La compañía no tomará represalias porque formules una denuncia, siempre y cuando no sea vejatoria ni malintencionada.

Recuerda que la percepción de una acción por parte de la víctima es lo que cuenta. Si TÚ crees que has sido víctima de acoso o intimidación, la compañía tomará medidas al respecto.

Nombre de la compañía:

Persona de contacto a bordo:

Persona de contacto en tierra:

## Enlaces a los materiales de formación en los sitios web de los participantes en el proyecto

- ETF: [www.itfglobal.org/etf/BullyingAndHarassment.cfm](http://www.itfglobal.org/etf/BullyingAndHarassment.cfm)



- ECSA: [www.ecsa.eu/workplace-bullying-harassment](http://www.ecsa.eu/workplace-bullying-harassment)



- Videotel: [www.videotel.com/etf/](http://www.videotel.com/etf/)





**ECSA — European Community Shipowners' Associations**

67, rue Ducale, 1000 Brussels, Belgium.

Tel: +32 2 511 39 40

Fax: +32 2 511 80 92

Email: [mail@ecsa.be](mailto:mail@ecsa.be)

[www.ecsa.be](http://www.ecsa.be)



**ETF — European Transport Workers' Federation**

Rue du Marché aux Herbes 105, Boîte 11

B – 1000 Brussels

Tel: 0032 2 285 45 83

Fax: 0032 2 280 08 17

Email: [etf@etf-europe.org](mailto:etf@etf-europe.org)

[www.etf-europe.org](http://www.etf-europe.org)