



Bagrícola
Más que un banco, un aliado

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Manual
Políticas y Procedimiento Sobre
Maltrato Laboral

SANTO DOMINGO, D. N.
Diciembre 2018

TABLA DE CONTENIDO

I. INTRODUCCION	3
II.OBJETIVO:.....	3
2.1. Objetivos Específicos:	4
III. ALCANCE:	4
IV- DEFINICIÓN.....	4
V. POLITICAS Y NORMAS:	5
VI.DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS EMPLEADOS Y DEL BANCO: ..	9
6.1. De los Empleados:	9
6.2. Del Banco:	10
VII. SANCIONES.....	11
VIII. PROCEDIMIENTO: DENUNCIAS DE MALTRATO LABORAL.	13
A N E X O	14

I. INTRODUCCION

El Maltrato Laboral constituye una violación a los derechos humanos de los empleados de las Instituciones y cuya práctica afecta el buen funcionamiento de las mismas, es por esta razón que el Banco Agrícola de la República Dominicana ha elaborado el presente Manual con la finalidad de contar con un instrumento que regule el manejo y control de situaciones que atenten contra la dignidad, integridad física, sexual, psicológica y/o social de un(a) trabajador(a), mediante acoso sexual, abuso de poder, ataques, amenazas, intimidación, amedrentamiento, inequidad salarial, trato discriminatorio, maltrato físico, psicológico y/o social.

El contenido del documento, trata sobre diferentes aspectos que deben ser tomados en cuenta para prevenir, evitar y erradicar el maltrato laboral, se describen aquellas conductas constitutivas del mismo y como estas se manifiestan, las políticas y la descripción del procedimiento que servirá de guía para que el(la) empleado(a) pueda presentar las quejas o denuncias en caso de percibir acciones que sean consideradas como violencia laboral.

Asimismo, se incorporan otros temas de interés, como son los derechos y responsabilidades tanto de los empleados(as) en situación de Maltrato Laboral, como los de la Institución en respuesta ante tales situaciones, las sanciones y medidas disciplinarias correspondientes, que serán aplicadas en estos casos.

El cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Manual de Políticas y Procedimiento sobre el Maltrato Laboral, por parte del personal es de carácter obligatorio.

II.OBJETIVO:

Tiene por objetivo establecer las disposiciones y medidas que prevengan, eviten y erradiquen el maltrato laboral en la institución, determinando aquellas actuaciones que ameriten una investigación, persecución y sanción de dichas conductas en caso de que se produzcan, facilitando a los(as) empleados(as) el procedimiento adecuado para presentar sus quejas, mediante la implantación y divulgación del presente manual.

2.1. Objetivos Específicos:

- Declarar de manera precisa las conductas que serán consideradas como maltrato laboral.
- Fomentar una cultura preventiva en todas las áreas de la institución.
- Identificar el maltrato laboral como una falta muy grave, sin perjuicio de las sanciones que estas conductas puedan acarrear.
- Promover e implantar mecanismos ágiles y rápidos para la denuncia e investigación de estas conductas que respeten los derechos de ambas partes y garanticen la confidencialidad de los datos obtenidos en la investigación de tales denuncias.

III. ALCANCE:

El Manual de Políticas y Procedimiento sobre el Maltrato Laboral es de observancia general para todo el personal del Banco.

IV- DEFINICIÓN

Maltrato Laboral:

Se entiende por Maltrato Laboral, las acciones y omisiones de personas o grupo de personas que, en ocasión del ámbito laboral, en forma sistemática y recurrente, atenten contra la dignidad, integridad física, sexual, psicológica y/o social de un empleado(a), mediante acoso sexual, abuso de poder, ataques, amenazas, intimidación, amedrentamiento, inequidad salarial, trato discriminatorio, maltrato físico, psicológico y/o social y cualquier tipo de abusos, con la finalidad de perjudicar o deteriorar su estatus profesional, personal o expulsarle de la organización.

El Maltrato Laboral reviste especial gravedad cuando el(la) empleado(a) se encuentre en una situación de particular vulnerabilidad, por razón de su edad, estado de salud, inferioridad jerárquica, u otra condición similar.

V. POLITICAS Y NORMAS:

- 5.1. El Banco deberá facilitar un clima laboral seguro y sano, evitando que en las diferentes áreas de trabajo se den ambientes hostiles y abusivos.
- 5.2. Los Responsables de cada una de las diferentes áreas del Banco, deberán mantener un control permanente que les permita erradicar las acciones que caracterizan el maltrato laboral, como son conductas discriminatorias, severas, amenazantes, humillantes y ofensivas, evitando que estas irracionalmente interfieran con la capacidad del trabajo y que las mismas puedan causar efecto sobre el bienestar psicológico de los empleados.
- 5.3. El Banco deberá promover la lucha contra el maltrato laboral, mediante los controles y vigilancia de manera constante de los responsables de las diferentes dependencias del Banco, a los fines de detectar y prevenir oportunamente las siguientes acciones consideradas como maltrato laboral:
 - a) Bloquear constantemente sus iniciativas de interacción generando aislamiento.
 - b) Cambiar de oficina, lugar habitual de trabajo con la intención de separarlo(a) de sus compañeros(as) más cercanos(as).
 - c) Prohibir a los empleados(as) que hablen con él(ella).
 - d) Obligarlo(a) a ejecutar tareas denigrantes para su dignidad personal.
 - e) Juzgar de manera ofensiva su desempeño en la Institución.
 - f) Asignarle misiones sin sentido, innecesarias, con la intención de humillar.
 - g) Encargarle trabajo imposible de realizar, o tareas que estén manifiestamente por encima o por debajo de su preparación y de las exigencias del cargo que ocupe, o no asignarle tarea alguna.
 - h) Obstaculizar o imposibilitar la ejecución de una actividad, u ocultar las herramientas necesarias para concretar una tarea concerniente a su puesto.
 - i) Promover su hostigamiento psicológico.

- j) Amenazarlo(a) repetidamente con despido infundado.
- k) Privarlo(a) de información útil para desempeñar su tarea o ejercer sus derechos.
- l) Obstaculizar y/o imposibilitar el ascenso del empleado(a) de manera infundada y/o arbitraria.
- m) Extender el horario laboral, inclusive mediante habilitación de día y hora, por motivos infundados y/o arbitrarios.
- n) Gritar, insultar o tratar de manera ofensiva al personal de inferior jerarquía.
- o) Negar cursos de capacitación o actualización que son concedidos a otros empleados en situaciones similares.
- p) Negar en forma injustificada permisos a los que tiene derecho.
- q) Crear dificultades cotidianas que dificulten o imposibiliten el normal desempeño.
- r) Efectuar amenazas de acudir a la fuerza física.
- s) Amenazas de violencia física.
- t) Maltrato físico o uso de violencia.
- u) Las críticas acentuadas al trabajo o comportamiento de determinados(as) empleados(as), cuando objetivamente no se corresponde con lo verificado desde el nivel de supervisión, por las calificaciones o el rendimiento del empleado(a) observado(a).
- v) La negativa a trabajar con determinados(as) empleados(as).
- w) Cuando el diagnóstico médico de las justificaciones a las inasistencias tiene relación con la presencia de estrés en el(la) empleado(a) cuando se le está hostigando.
- x) Pérdida repentina de motivación, actitud ansiosa, verificación de torpeza o errores inexplicables en la ejecución de las tareas habituales.

- y) Persistencia de incomodar con palabras, gestos, bromas, o insultos en razón de su género, orientación sexual, ideología, edad, nacionalidad u origen étnico, color, religión, estado civil, capacidades diferentes, conformación física, situación familiar, social, económica, o cualquier circunstancia que implique distinción, exclusión, restricción o menoscabo.
- z) Comentarios frecuentes, conductas y/o manifestaciones ofensivas, ya sea de forma verbal, escrita, simbólica o física, con insinuación sexual no consentida por el empleado que la recibe, y que perjudique su cumplimiento o desempeño laboral.

- 5.4. La Dirección de Recursos Humanos deberá fomentar conciencia sobre los riesgos y las consecuencias destructoras de estas prácticas, desarrollando campañas de sensibilización a través de folletos y material de difusión sobre el tema.
- 5.5. La Dirección de Recursos Humanos conjuntamente con las demás áreas del Banco, deberá evaluar periódicamente su incidencia y los posibles factores que puedan generar o propiciar las situaciones de maltrato laboral.
- 5.6. El Banco deberá contar con espacios de diálogo y privacidad para escuchar a los empleados(as) y para mejorar la convivencia laboral.
- 5.7. Con el fin de asegurar que todos los empleados(as) de la institución disfruten de un entorno de trabajo en el que la dignidad de la persona sea respetada, se rechaza el maltrato laboral en todas sus modalidades y formas, sin importar de quien provenga.
- 5.8. Los Responsables de cada una de las áreas del Banco deberán fomentar y formular una declaración en la que se comprometan explícitamente a excluir cualquier tipo de hostigamiento de entre las posibles conductas, de ellos con los empleados(as) a su cargo, o de los empleados(as) entre sí.
- 5.9. El Banco deberá aplicar de forma activa políticas que fomenten el buen clima laboral, la cultura preventiva y contribuyan a prevenir aquellas situaciones que lo deterioren. Así mismo, se incentivará y fortalecerá la colaboración y la confianza en las relaciones entre los distintos niveles y unidades de la Institución y entre los diversos empleados (as) de la misma.

- 5.10. El Banco reconoce como una medida de prevención fundamental, la implementación en las diferentes áreas de la Institución, de conductas éticas que no manipulen a los empleados(as) y que impulsen acciones encaminadas a la prevención del maltrato laboral, ya que redundarán en una mejora del clima laboral, contribuyendo al incremento del rendimiento de las capacidades de los(as) empleados(as).
- 5.11 La Dirección de Recursos Humanos deberá realizar talleres dirigidos específicamente a directivos y mandos intermedios, con el objetivo de ayudarles a identificar aquellos factores que puedan generar reclamaciones por maltrato laboral y a canalizar adecuadamente las posibles quejas y denuncias en esta materia.
- 5.12. El contenido del Manual de Políticas y Procedimiento sobre el Maltrato Laboral deberá ser divulgado en todos los niveles de la Institución, entregando a todos los(as) empleados(as) incluyendo el personal de nuevo ingreso, una copia del mismo, contribuyendo a facilitar el conocimiento de los cauces de actuación cuando se den conductas de maltrato laboral.
- 5.13. La Dirección de Recursos Humanos deberá informar de manera clara y específica, a todos los(as) empleados(as), de las actividades que deben desarrollar, para lograr los objetivos que se pretenden alcanzar con respecto al maltrato laboral y de los medios de que disponen para ello.
- 5.14. Todos(as) los(as) empleados(as) que intervengan en un proceso de maltrato laboral, tendrán la obligación de guardar el secreto, sobre los datos e informaciones a los que hayan tenido acceso durante la tramitación del mismo. En todo momento se garantizará el derecho a la intimidad.
- 5.15. No se considerará maltrato laboral aquellas conductas que impliquen un conflicto personal de carácter pasajero en un momento determinado, acaecido en el marco de las relaciones humanas, que evidentemente afecta al ámbito laboral.
- 5.16. El Comité de Ética, deberá asumir el esclarecimiento y resolución de estas conductas, a los efectos de evitar que estos hechos o conflictos se conviertan en habituales y desemboquen en conductas de maltrato laboral.

- 5.17. Para realizar una denuncia de maltrato laboral, es importante que el(la) empleado(a) recopile pruebas de los hechos, como son: guardar documentos que reflejen el maltrato al que le están sometiendo, grabar conversaciones (siempre que la víctima intervenga en ellas), buscar testigos e incluso tomar fotografías de ciertos hechos.
- 5.18. La denuncia del maltrato laboral deberá ser realizada por escrito, ya sea por el demandante afectado o por tercera persona que tenga conocimiento del acto, asimismo, podrán ser anónimas y deberán ser presentadas al Comité de Ética para iniciar los trabajos necesarios para su esclarecimiento.
- 5.19. Toda denuncia debe ser entregada en sobre cerrado al respectivo responsable del área correspondiente, o en caso de ser éste(a) el (la) denunciado(a), a su superior directo. Al entregarla, el denunciante debe recibir una copia del sobre timbrado y con la fecha de recepción de la denuncia. (ver formulario de denuncia anexo).
- 5.20. Las disposiciones contenidas en este Manual deberán ser actualizadas periódicamente y difundir al personal, a través de los diferentes medios (Outlook, página web del Banco, entre otros).

VI.DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS EMPLEADOS Y DEL BANCO:

6.1. De los Empleados:

Los(as) empleados(as) del Banco tienen el derecho y la responsabilidad de:

- a) Convivir en un ambiente de trabajo libre de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual.
- b) Afrontar de forma positiva cualquier situación que implique violencia laboral y hostigamiento y acoso sexual.
- c) Presentar una queja por violencia laboral según el procedimiento establecido

- d) Ser tratado(a) con respeto y sensibilidad por los(las) funcionarios(as) del Banco y el personal.
- e) Recibir información periódica relacionado con el avance de la investigación, en caso de que presente una queja.
- f) Asistir y participar en los cursos de capacitación sobre violencia laboral.
- g) Informar a los(las) integrantes del Comité de Etica, sobre cualquier situación o incidente de violencia laboral, aunque el(la) empleado(a) no haya sido objeto directo del mismo.

6.2. Del Banco:

Mantener un ambiente libre de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual para todo el personal y actuar para prevenir estas conductas mediante:

- a) Una política institucional que proporcione alternativas de resolución.
- b) Capacitación y otras actividades de sensibilización respecto a la violencia laboral y al hostigamiento y acoso sexual.
- c) Difundir entre todo el personal de la Institución un documento que contenga la política a seguir, así como el procedimiento respectivo.
- d) Actuar de inmediato al tener conocimiento de una situación de violencia laboral.
- e) Promover entre los(las) funcionarios(as) el ejemplo a seguir respecto a su conducta en relación con la violencia laboral.
- f) Generar un mecanismo de protección durante y después del procedimiento, que preserve de represalias a los(as) empleados(as) víctimas de violencia laboral por haber presentado una queja.
- g) Responder por los daños que puedan sufrir los trabajadores como consecuencia de la violencia laboral.

- h) Dar a conocer el Código de Ética y buenas prácticas laborales.

VII. SANCIONES

- Las sanciones y medidas disciplinarias serán aplicadas tomando en cuenta la gravedad de la falta cometida, a la reincidencia y las circunstancias atenuantes o agravantes que arroje el mérito de los antecedentes.

Serán medidas de acuerdo a los niveles siguientes:

- a) **Primer grado:** Amonestación oral, que es una de las medidas reglamentarias más sutiles, se realizará en privado por el superior del área y el empleado en falta, previa comprobación de la falta por parte del superior o por informe de la Dirección de Recursos Humanos, la misma deberá realizarse en un tono de voz adecuado, censurando o castigando la falta en que se ha incurrido, evitando castigar directamente al empleado en el plano personal.
- b) **Segundo grado:** Amonestación escrita, que es más grave que la oral, puesto que está vinculada con posibles ascensos laborales (revisión de expedientes) e incide en las evaluaciones del desempeño, será ejecutada por la Dirección de Recursos Humanos, en base a los informes que remitan los superiores inmediatos o por los resultados de los registros y controles de personal.

En el caso de dos (2) o más amonestaciones escritas, la Dirección de Recursos Humanos, realizará un estudio de expediente y lo someterá al Comité de Recursos Humanos, quien adoptará la sanción correspondiente.

- a) **Tercer grado:** Separación o terminación del contrato, que es una medida disciplinaria drástica y de la cual se hará uso cuando el empleado no obtempere los llamados de atención inmediatos, o si, por el contrario, la conducta emitida degenera en daños físicos o económicos.

Nota: Con excepción de la amonestación oral, de todas las sanciones que se les impongan a los funcionarios y empleados de la Institución, deberá quedar la correspondiente constancia en su expediente personal, registrado en la Dirección de Recursos Humanos.

Para la calificación de las faltas se considerarán las siguientes circunstancias agravantes:

- Actuar en complicidad con subalternos o compañeros de labor.
- Aprovecharse de la confianza depositada por el supervisor.
- Cometer una falta como resultado de encubrir otra.
- Rehuir a la responsabilidad o intentar atribuírsela a otras personas.
- Violar varios deberes en una misma falta.
- Cometer la falta con premeditación.

Son circunstancias atenuantes a la comisión de las faltas, las siguientes:

- Haber observado una buena conducta dentro y fuera de la Institución.
- Confesar la falta oportunamente.
- Mostrar arrepentimiento sincero por la actuación incorrecta.
- Procurar la reparación del daño o perjuicio que haya causado.
- Haber cometido la falta bajo situación de confusión.
- La antigüedad en el servicio.
- Los méritos obtenidos como empleado en el desempeño de sus funciones.

Si del resultado del procedimiento disciplinario se verificara que se utilizó maliciosamente el procedimiento para denunciar falsamente a una persona, con la finalidad de perjudicar su honra, dignidad y estabilidad laboral, se deberán tomar las sanciones y medidas disciplinarias correspondientes, previa investigación, que permita determinar los hechos falsamente denunciados y los respectivos responsables.

VIII. PROCEDIMIENTO: DENUNCIAS DE MALTRATO LABORAL.

Dirección/Gerencia/Empleado(a)

1. Comunica por escrito a su superior inmediato, la presunta comisión del hecho ilícito, salvo que fuere éste quien lo hubiere cometido, en cuyo caso debe informarlo al(la) funcionario(a) superior al(la) denunciado(a).
2. Describe la situación de maltrato por la que está atravesando, con todos los detalles y prueba que sean posibles.

Superior Inmediato

3. Recibe la denuncia, conversa con el(la) empleado(a) afectado(a) y luego notifica a la Dirección de Recursos Humanos.

Dirección de Recursos Humanos

4. Recibe la denuncia, evalúa y dependiendo del nivel de gravedad del caso, presenta al Comité de Ética.

Comité de Ética

5. Conoce el caso denunciado, lleva a cabo todas las investigaciones requeridas para el esclarecimiento y la solución del conflicto, protegiendo la intimidad y dignidad de las personas que intervengan en el proceso.
6. Confirmado la falsedad o veracidad de los hechos, procede aplicar las sanciones correspondientes, dependiendo del grado de la falta cometida, conforme lo establecido en este manual.

ANEXO