Go Prevención
Servicio de Prevención

PROCEDIMIENTO P19

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE ACOSO LABORAL Y/O DISCRIMINACIÓN

JOSE ANTONIO GARCIA, S.L

CARDENAL BENLLOCH, 44
46021 VALENCIA

FECHA DE ELABORACIÓN: 13/06/2022

Elaborado por:	Aprobado por:
Sonia María Morales Gil	JOSE GARCIA HERNANDEZ
Firma:	Firma:

ÚLTIMAS REVISIONES REALIZADAS	
FECHA	**MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN**
27-11-19	**Inicial 1ª versión**
13-06-22	**Periódica 2ª versión**

1. ÍNDICE

1. ÍNDICE
2. OBJETIVO
3. ALCANCE
4. AGENTES PARTICIPANTES
5. TUTELA PREVENTIVA FRENTE AL ACOSO
6. CONCEPTO: CONDUCTAS Y ACOSO LABORAL
7. PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN
8. ESQUEMA DE ACTUACIÓN
9. COMUNICACIONES
10. REFERENCIAS LEGALES Y NORMATIVAS

2. OBJETIVO

El presente Protocolo supone la aplicación de políticas que contribuyan, en primer lugar, a mantener unos entornos laborales libres de acoso y discriminación ilícita y, en segundo lugar, a garantizar que, si pese a todo se produjeran, se dispone y se conocen los procedimientos adecuados para tratar el problema y corregirlo.

El objeto de este protocolo es recopilar las recomendaciones básicas para la prevención y erradicación de situaciones de acoso y discriminación en el trabajo en cualquiera de sus modalidades y establecer las pautas de actuación en el caso de sospecha de existencia de las mismas, comprometiéndose ambas partes a observar una actitud de vigilancia activa y a mantenerlo permanentemente actualizado, incorporando al mismo todas aquellas mejoras derivadas de la experiencia de su aplicación práctica, con el fin de procurar su máxima efectividad.

Así pues, el presente protocolo tiene como objetivo establecer en la empresa un procedimiento de prevención y actuación frente al acoso laboral con la intención de establecer un mecanismo que fije cómo actuar de manera integral y efectiva ante cualquier comportamiento que pueda resultar constitutivo de acoso laboral.

3. ALCANCE

La Dirección de la empresa deja expresa constancia de su intención de adoptar, en el marco de responsabilidades, cuantas medidas sean necesarias para asegurar un ambiente de trabajo saludable, libre de acoso moral, sexual, discriminación por razón de sexo y otras formas de discriminación ilícita en el trabajo, no permitiendo ni consintiendo conductas de esta naturaleza.

El presente Protocolo regirá en todos los centros de trabajo y dependencias de la Empresa, y será aplicable a:

- Todo el personal de la plantilla con contrato de trabajo indefinido o de duración determinada, a jornada completa o a tiempo parcial.
- Trabajadores de contratas y/o subcontratas.
- Clientes y Proveedores.
- En general, a cualquier persona relacionada con la víctima por causa del trabajo.

4. AGENTES PARTICIPANTES

Instructor del procedimiento: será el director de RRHH o la persona que se designe expresamente para llevar a cabo el procedimiento de acoso laboral en la empresa.

En caso de no existir ningún candidato será aquel trabajador de la empresa de mayor edad y nivel profesional de la plantilla.

De no existir trabajadores/as, la instrucción será asumida por la Dirección quién, no obstante, podrá delegar en cualquier operador jurídico externo de su confianza.

Mediador: Persona designada por libre elección del trabajador denunciante para que le represente de forma interna en la empresa frente a la Dirección u cualquier otro órgano de la misma en los actos que le repercuten directamente.

Comisión de acoso: órgano formado por la dirección o representación de la empresa, representante de los trabajadores (en el caso de que existiera), la persona denunciante y el mediador (en caso de que existiera), para que sean informados por parte del instructor del procedimiento de las conclusiones obtenidas tras la aplicación del protocolo de acoso.

Los agentes participantes en el procedimiento serán nombrados por parte de la empresa. *Para ello se empleará el registro R40. "Nombramiento de agentes participantes en el procedimiento".*

5. TUTELA PREVENTIVA FRENTE AL ACOSO

5.1. Declaración de principios

La empresa JOSE ANTONIO GARCIA, S.L formaliza la siguiente declaración de principios, en el sentido de subrayar cómo deben ser las relaciones entre el personal de empresa y las conductas que no resultan tolerables en la organización.

Este procedimiento resulta aplicable a todo comportamiento constitutivo de acoso laboral que pueda manifestarse en la empresa.

JOSE ANTONIO GARCIA, S.L, al implantar este procedimiento, asume su compromiso de prevenir, no tolerar, combatir y perseguir cualquier manifestación de acoso laboral en su organización.

Todo el personal de la empresa tiene la obligación de respetar los derechos fundamentales de todos cuantos conforman la empresa, así como de aquellas personas que presten servicios en ella, en especial, se abstendrán de tener comportamientos que resulten contrarios a la dignidad, intimidad y al principio de igualdad y no discriminación, promoviendo siempre conductas respetuosas.

No obstante, lo anterior, de entender que está siendo acosada o de tener conocimiento de una situación de acoso laboral, cualquier trabajador o trabajadora dispondrá de la posibilidad de, mediante queja o denuncia, activar este protocolo como procedimiento interno, confidencial y rápido en aras a su erradicación y reparación de efectos.

Instruido el correspondiente expediente informativo, de confirmarse la concurrencia de acoso laboral, JOSE ANTONIO GARCIA, S.L sancionará a quien corresponda (quien incurra en una conducta ofensiva, así como a quien la promueva), comprometiéndose a usar todo su poder de dirección y sancionador para garantizar un entorno de trabajo libre de acoso, violencia, de conductas discriminatorias sexistas y por razón de sexo y adecuado a los principios de seguridad y salud en el trabajo.

La empresa a fin de cumplir con el deber de velar por la seguridad y salud de los trabajadores y trabajadoras, y de adoptar las medidas necesarias para protegerlas, así como para defender el derecho de todos los trabajadores a ser tratados con dignidad, regula la acción preventiva y correctora de las posibles situaciones de acoso basándose en los siguientes principios:

- La empresa rechaza, de manera contundente, cualquier tipo de acoso laboral en el trabajo y declara, expresamente, que los considera inaceptables e intolerables, sin atender a quien sea víctima o el acosador.
- Todos los trabajadores tienen derecho a un ambiente de trabajo adecuado, libre de problemas de intimidación y deben tener garantizada la ayuda a la persona que lo sufra, estableciendo las medidas disciplinarias oportunas y aquellas, de carácter corrector, que eviten que dicha situación pueda volver a repetirse.
- Tienen derecho, igualmente, a que se garantice que este tipo de denuncias se transmitirán observando un riguroso respecto a la intimidad, confidencialidad, objetividad y neutralidad que quedarán garantizados a través de este protocolo.
- En consecuencia, queda expresamente prohibida cualquier conducta o actuación de acoso, siendo ésta considerada como falta laboral grave o muy grave.

5.2. Declaración de principios de la dirección de la empresa

LA EMPRESA CONSIDERA:

- Que la igualdad, la integridad física y moral, y la dignidad son derechos inalienables de toda persona y, por ello, resulta inaceptable cualquier manifestación de acoso y/o discriminación ilícita en el trabajo.
- Que el acoso en el trabajo contamina el entorno laboral y puede tener un efecto negativo sobre la salud, el bienestar, la confianza, la dignidad y el rendimiento de las personas que lo padecen.
- Que toda la plantilla de la empresa debe contribuir a garantizar un entorno laboral en el que se respete la dignidad e igualdad de las personas.
- Que el acoso, la discriminación ilícita y las falsas denuncias de acoso constituyen una manifestación de intimidación intolerable.

LA EMPRESA DECLARA:

- Que toda la plantilla tiene derecho a ser tratada con dignidad y respeto.
- Que está expresamente en contra y no permitirá situaciones de acoso en el trabajo, con independencia de quién sea la víctima o persona acosadora en la situación denunciada.
- Que cualquier miembro de la plantilla tiene derecho a presentar denuncias si, a pesar de todo, el hecho prohibido se produce.

LA EMPRESA INSTA:

- A las personas de su organización con mando sobre equipos de personas a aplicar estos principios y a emprender las acciones necesarias para garantizar su cumplimiento, velando asimismo por que las personas a su cargo no sean víctimas de acoso ni discriminación ilícita en el trabajo.
- A toda la plantilla a observar el presente código de conducta, a velar por que todas las personas sean tratadas con respeto y dignidad, y a utilizar este Protocolo de manera responsable.

LA EMPRESA SE COMPROMETE A:

- Informar a toda la plantilla sobre el contenido del presente protocolo y sensibilizar en los valores de respeto a la dignidad sobre los que se inspira.
- Integrar en la gestión de Recursos Humanos las actuaciones para la prevención y resolución de situaciones de acoso y discriminación ilícita en el trabajo, poniendo los medios a su alcance para evitar que se produzcan.
- Investigar con total confidencialidad las situaciones de acoso y/o discriminación ilícita que se produzcan y tramitar con la debida consideración, confidencialidad y celeridad, las denuncias que se presenten.
- Establecer cauces para que todas las personas que puedan sufrir acoso y/o discriminación ilícita en el trabajo denuncien dicho comportamiento, disponiendo de los procedimientos adecuados para, si se produce, tratar el problema y evitar que se repita, garantizando el derecho a invocar la efectiva aplicación de dichos procedimientos.

- Proteger a las personas de posibles represalias por haber presentado la denuncia de acoso o haber testificado.
- Proporcionar la ayuda que se considere necesaria a la víctima.
- Adoptar medidas disciplinarias contra las personas acosadoras, las que ejerzan esas prácticas, y contra quienes presenten denuncias falsas.

Los trabajadores deberán conocer el *procedimiento establecido. Para dejar constancia de la información a los mismos existe el registro R37. "Modelo de documento justificativo de la entrega del protocolo".*

6. CONCEPTO: CONDUCTAS Y ACOSO LABORAL

6.1. ACOSO LABORAL

La expresión genérica acoso alcanza toda conducta, declaración o solicitud que, realizada por una persona o grupo de personas con una cierta reiteración, pueda considerarse ofensiva, humillante, violenta o intimidatoria, siempre que se produzca en el lugar de trabajo o con ocasión de éste y que implique el insulto, menosprecio, humillación, discriminación o coacción de la persona protegida en el ámbito psicológico, sexual o ideológico, pudiendo llegar a lesionar su integridad a través de condiciones de trabajo, cualquiera que sea el motivo que lleve a la realización de esa conducta.

Las conductas de acoso pueden dirigirse hacia una o más personas, por parte de otra u otras personas, sin distinción de nivel jerárquico, y en sentido ascendente, descendente u horizontal.

A modo de ejemplo, y sin ánimo excluyente o limitativo, las que siguen son una serie de conductas concretas que, cumpliendo los requisitos puestos de manifiesto en el punto anterior, podrían llegar a constituir acoso por razón de sexo en el trabajo de producirse de manera reiterada.

<u>Ataques con medidas organizativas:</u>

1. Juzgar el desempeño de la persona de manera ofensiva, ocultar sus esfuerzos y habilidades.
2. Poner en cuestión y desautorizar las decisiones de la persona.
3. No asignar tarea alguna, o asignar tareas sin sentido o degradantes.
4. Negar u ocultar los medios para realizar el trabajo o facilitar datos erróneos.
5. Asignar trabajos muy superiores o muy inferiores a las competencias o cualificaciones de la persona, o que requieran una cualificación mucho menor de la poseída.
6. Órdenes contradictorias o imposibles de cumplir.

7. Robo de pertenencias, documentos, herramientas de trabajo, borrar archivos del ordenador, manipular las herramientas de trabajo causándole un perjuicio, etc.

8. Amenazas o presiones a las personas que apoyan a la acosada.

9. Manipulación, ocultamiento, devolución de la correspondencia, las llamadas, los mensajes, etc., de la persona.

10. Negación o dificultades para el acceso a permisos, cursos, actividades, etc.

Actuaciones que pretenden aislar a su destinatario o destinataria:

1. Cambiar la ubicación de la persona separándola de sus compañeros y compañeras (aislamiento).

2. Ignorar la presencia de la persona.

3. No dirigir la palabra a la persona.

4. Restringir a compañeras y compañeros la posibilidad de hablar con la persona.

5. No permitir que la persona se exprese.

6. Evitar todo contacto visual.

7. Eliminar o restringir los medios de comunicación disponibles para la persona (teléfono, correo electrónico, etc.).

Actividades que afectan a la salud física o psíquica de la víctima:

1. Amenazas y agresiones físicas.

2. Amenazas verbales o por escrito.

3. Gritos y/o insultos.

4. Llamadas telefónicas atemorizantes.

5. Provocar a la persona, obligándole a reaccionar emocionalmente.

6. Ocasionar intencionadamente gastos para perjudicar a la persona.

7. Ocasionar destrozos en el puesto de trabajo o en sus pertenencias.

8. Exigir a la persona realizar trabajos peligrosos o perjudiciales para su salud.

Ataques a la vida privada y a la reputación personal o profesional:

1. Manipular la reputación personal o profesional a través del rumor, la denigración y la ridiculización.

2. Dar a entender que la persona tiene problemas psicológicos, intentar que se someta a un examen o diagnóstico psiquiátrico.

3. Burlas de los gestos, la voz, la apariencia física, discapacidades, poner motes, etc.

4. Críticas a la nacionalidad, actitudes y creencias políticas o religiosas, vida privada, etc.

6.1.1. Acoso moral

Se considera acoso moral o mobbing aquella situación en la que una persona o grupo de personas ejercen violencia psicológica de forma sistemática durante un tiempo prolongado sobre otra persona en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación con la víctima, menoscabar su reputación, minar su autoestima, perturbar al ejercicio de sus labores y degradar deliberadamente sus condiciones de trabajo, produciéndose un daño progresivo y continuo a su dignidad que persigue anular su capacidad, promoción profesional o su permanencia en el puesto de trabajo, afectando negativamente al entorno laboral.

El acoso moral entraña la existencia real de una finalidad lesiva de la dignidad profesional y/o personal del trabajador/a, dentro de un plan preconcebido para generar un resultado lesivo que produzca una actitud de rechazo a cualquier persona mínimamente sensata y razonable.

Puede dirigirse frente a un/a trabajador/a subordinado/a (acoso descendente), aunque también puede ser contra otros compañeros de trabajo (acoso horizontal) o incluso contra un superior/a jerárquico/a (acoso ascendente).

Los elementos configuradores de las conductas de acoso psicológico se pueden resumir en:

1. Intención de dañar.
2. Persistencia en el tiempo.

3. Vulneración de los derechos fundamentales de la víctima.

Quedarán excluidos del concepto de acoso moral en el trabajo aquellos conflictos interpersonales pasajeros o localizados en un momento concreto que se puedan dar en el marco de las relaciones humanas y que afectan a la organización del trabajo y a su desarrollo, pero que no tienen la finalidad de destruir o perjudicar personal y profesionalmente a las partes implicadas.

6.1.2. Acoso Sexual

Es toda conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos verbales o físicos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y el hombre en relación, o como consecuencia del trabajo, y que no es deseada por la persona que es objeto de la misma.

Corresponde a cada persona determinar las conductas que le son ofensivas, intimidatorias o degradante, y así se lo debe comunicar al acosador/a por sí mismo o a través de terceras personas.

El sujeto activo sabe o debe saber que su conducta es indeseada por la víctima y que su posición ante la misma determina una decisión que afecta al empleo o a las condiciones de trabajo de esta o que, en todo caso, tienen como objetivo o como consecuencia crearle un entorno laboral ofensivo, hostil, intimidatorio o humillante.

Se identifican diferentes tipos de situaciones de acoso sexual:

1. Conductas verbales: Supuestos de insinuaciones sexuales, proposiciones o presión para la actividad sexual. Flirteos ofensivos. Comentarios insinuantes, indirectas o comentarios obscenos. Llamadas telefónicas o contactos por redes sociales indeseados. Bromas o comentarios sobre la apariencia sexual.
2. Conductas no verbales: Exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, de objetos o escritos, miradas impúdicas, gestos. Cartas o mensajes de correo electrónico o en redes sociales de carácter ofensivo y con claro contenido sexual.

3. Comportamientos físicos**:** Contacto físico deliberado y no solicitado, abrazos o besos no deseados, acercamiento físico excesivo e innecesario.
4. Chantaje sexual, acoso de intercambio o acoso sexual "quid pro quo": es el realizado por un superior jerárquico y consiste en hacer depender la mejora de las condiciones de trabajo e incluso la estabilidad en el empleo del sometimiento de la víctima a una propuesta de tipo sexual.
5. Acoso ambiental: es el realizado por cualquier compañero de trabajo o incluso por superiores o inferiores jerárquicos de la víctima y que tiene por efecto crear un ambiente de trabajo hostil, degradante, intimidatorio y/o inseguro.

Aunque generalmente, el acoso no se concibe como algo esporádico sino como algo insistente, reiterado y de acorralamiento, un único episodio de la suficiente gravedad puede ser constitutivo de acoso sexual.

Los elementos configuradores de las conductas de acoso sexual se pueden resumir en:

- Propuesta: Entendida como "iniciativa de solicitud" relativa al sexo.
- Rechazo: Que a la propuesta le siga una reacción de rechazo. Basta la negativa a la propuesta de cualquier modo y por cualquier cauce.
- Insistencia en la conducta o hecho aislado de la suficiente gravedad.

6.1.3. Acoso por razón de sexo

Lo constituye cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona con ocasión del acceso a la formación, a la remuneración del trabajo o la promoción en el puesto de trabajo, con el propósito o efecto de atentar contra su dignidad, derecho a la igualdad, y crearle un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

Para apreciar que efectivamente en una realidad concreta concurre una situación calificable de acoso por razón de sexo, se requiere la concurrencia de una serie de elementos conformadores de un común denominador, entre los que destacan:

a) Hostigamiento, entendiendo como tal toda conducta intimidatoria, degradante, humillante y ofensiva que se origina externamente y que es percibida como tal por quien la sufre.

b) Atentado objetivo a la dignidad de la víctima y percibida subjetivamente por esta como tal.

c) Resultado pluriofensivo. El ataque a la dignidad de quien sufre acoso por razón de sexo no impide la concurrencia de daño a otros derechos fundamentales de la víctima, tales como el derecho a no sufrir una discriminación, un atentado a la salud psíquica y física, etc.

d) Que no se trate de un hecho aislado.

e) El motivo de estos comportamientos debe tener que ver con el hecho de ser mujeres o por circunstancias que biológicamente solo les pueden afectar a ellas (embarazo, maternidad, lactancia natural); o que tienen que ver con las funciones reproductivas y de cuidados que a consecuencia de la discriminación social se les presumen inherentes a ellas. En este sentido, el acoso por razón de sexo también puede ser sufrido por los hombres cuando estos ejercen funciones, tareas o actividades relacionadas con el rol que históricamente se ha atribuido a las mujeres, por ejemplo, un trabajador hombre al que se acosa por dedicarse al cuidado de menores o dependientes.

6.1.4. Otras causas de discriminación ilícita

Se trata de conductas indeseadas basadas en el color, nacionalidad, raza, origen étnico, orientación sexual, estado civil, discapacidad, religión o creencia, cuyo objetivo directo o indirecto es violar la dignidad y el derecho a la igualdad de oportunidades de esa persona o crear un ambiente intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo en torno a la misma.

El artículo 17 del Estatuto de los Trabajadores, en la redacción dada al mismo por la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, incluye también las decisiones que supongan un trato desfavorable de los trabajadores como reacción ante una reclamación efectuada en la empresa o ante una acción judicial destinada a exigir el cumplimiento del principio de igualdad de trato y no discriminación.

7. PROCEDIMIENTO DE ACTUACION

Con independencia de las actuaciones legales que puedan interponerse al respecto ante cualquier instancia administrativa o judicial por parte de la presunta víctima, el procedimiento interno, se basará en los siguientes principios generales:

- Son partes intervinientes en el procedimiento de la víctima, el o los denunciantes cuando no sean la propia víctima, los jefes y/o compañeros de la víctima cuando sean llamados a prestar testimonio, la representación de los trabajadores cuando así lo haya solicitado la víctima, y el instructor del procedimiento, que será el director de RRHH o la persona a quien éste expresamente designe.
- La victima solo tratará con el instructor. En caso de que la víctima solicite que el instructor sea una persona de su mismo sexo, esta circunstancia será respetada en el nombramiento del Instructor.
- El/la instructor del procedimiento informará a la víctima de la posibilidad, si lo desea, de poner en conocimiento de la representación de los trabajadores, la situación planteada, con el objeto de que un miembro de esa representación pueda encontrarse presente aquella fase del procedimiento que así sea solicitado por la víctima y velar por el correcto cumplimiento del procedimiento.
- Igualmente, el/la instructor del procedimiento le comunicará la posibilidad de que pueda asistir, en las fases de la instrucción que ella determine, una persona de su confianza que ella designe, también empleada de la empresa.
- El procedimiento ha de ser ágil y rápido, debe otorgar credibilidad y tiene que proteger la intimidad y la dignidad de las personas afectadas.
- Debe garantizar la confidencialidad de todas las actuaciones seguidas en el esclarecimiento de los hechos o actitudes denunciadas, con independencia del resultado del procedimiento. En consecuencia, todos los participantes en el mismo están obligados a guardar absoluta confidencialidad y secreto sobre las circunstancias y hechos que a través de aquél conozcan.
- Se procurará la protección de la víctima durante su tramitación, tanto para preservar su seguridad y salud como para evitar de inmediato que la presunta situación de acoso se mantenga, tomando al efecto las medidas cautelares necesarias en función de las circunstancias personales y laborales que concurra.

Dichas medidas de protección se mantendrán en el caso de existir un procedimiento judicial abierto por la misma causa.

- Se garantizará la protección de las personas ante posibles represalias por haber presentado denuncias, siempre que las mismas no sean falsas, o haber testificado en el procedimiento.

7.1. TIPOS DE PROCEDIMIENTO

Cualquier persona que considere que está siendo objeto de acoso y/o discriminación ilícita en los términos definidos en el anterior capítulo 6 de este Protocolo podrá poner los hechos en conocimiento de la Dirección de la Empresa a través del/a instructor designado o cualquier miembro del Comité de Empresa (en caso de disponer de esta figura).

Las actuaciones darán comienzo previa presentación de queja o denuncia que deberá formularse por escrito y ser firmada por el denunciante *(R36. Formulario de denuncia de acoso).*

También podrá presentar denuncias cualquier persona que tenga conocimiento de la existencia de situaciones de esa naturaleza.

No se tramitarán a través del procedimiento contenido en el presente Protocolo:

a) Las denuncias anónimas.
b) Las que se refieran a materias correspondientes a otro tipo de reclamaciones.

Para dar trámite a la queja o denuncia, se exigirá conocer:

- Los datos de identificación de la persona que denuncia y, de ser distinta, los de las personas que supuestamente está sufriendo acoso y/o discriminación ilícita.
- Descripción de los hechos, con indicación de fechas y demás circunstancias relevantes.
- Identificación de la/s persona/s denunciada/s

La Dirección acusará inmediatamente recibo de dicha denuncia y dará traslado de la misma al Instructor/a designado/a por ella.

Los medios que se disponen para la comunicación de denuncia a Dirección o al instructor de procedimiento son el correo electrónico de la empresa dispone para estos casos y el buzón de sugerencias (en caso de disponer de él):

Email de envío de denuncia:	amalia.lozano@joseantoniogarcia.com

Solo la persona designada/instructor para tramitar el protocolo tendrá acceso a los correos que a esos efectos se remitan.

Tanto la persona que supuestamente está sufriendo acoso como la persona denunciada, podrán ser asistidas, si así lo interesan, por persona de confianza que les represente, en todas las fases del procedimiento.

La denuncia dará lugar a la inmediata apertura de expediente informativo encaminado a la averiguación de los hechos, dándose trámite de audiencia a todos los intervinientes y practicándose cuantas diligencias estime necesarias el/la Instructor/a a fin de dilucidar la veracidad de los hechos denunciados.

Para dar comienzo al inicio de la investigación de los hechos, se empleará el registro *"R38. Procedimiento de investigación por denuncia de acoso".*

Cuando la persona denunciante sea distinta de la que presuntamente está sufriendo una situación de acoso y/o discriminación ilícita será necesario que la presunta víctima sea requerida en este primer momento por el/la Instructor/a para analizar los hechos denunciados y ratificar o no la denuncia presentada por el/la denunciante.

En supuesto de denuncia por acoso sexual, la persona afectada podrá solicitar que el/la Instructor/a sea una persona del mismo sexo.

A continuación, se detallan dos tipos de procedimientos, en función del tipo y situaciones del acoso: Informal y Formal.

7.1.1. PROCEDIMIENTO INFORMAL

Se llevará a cabo cuando a la vista de los hechos denunciados, se presuma factible una resolución sencilla y rápida de la situación, y se basa en que, en ocasiones, el hecho de manifestar al presunto agresor las consecuencias ofensivas e intimidatorias que haya podido generar su comportamiento, puede ser suficiente para solucionar la situación creada.

7.1.1.1. Inicio de proceso

En atención a que en la mayoría de los casos lo que se pretende es que la conducta indeseada cese, en primer lugar, y como trámite previo se valorará la posibilidad de seguir un procedimiento informal en virtud del cual el propio afectado/a pueda explicar claramente a la persona que muestra el comportamiento indeseado que dicha conducta no es bien recibida, que es ofensiva e incómoda, y que interfiere en su trabajo, a fin de que cese inmediata y definitivamente en la misma. Dicho trámite previo podrá ser llevado a cabo, si el/la trabajador/a denunciante así lo prefiere, por el trabajador/a de la empresa que, a su libre elección, designe por escrito para que le represente (mediador).

La persona afectada podrá dirigirse, de manera verbal o escrita, a la dirección, o al instructor/a del procedimiento, y ésta, a su vez, trasladará la denuncia a la dirección. Es necesario que se realice la comunicación por escrito, cuando la denuncia la realice cualquier persona diferente a la propia víctima. (R36. Formulario de denuncia de acoso).

El escrito de denuncia deberá identificar e ir firmado por el trabajador que formula la denuncia, junto con una descripción de los hechos y su naturaleza, las personas que previsiblemente están cometiendo el acoso, la posible víctima del acoso y cualquier otra información que facilite la investigación de los hechos.

Se deberá garantizar la confidencialidad cualquiera que sea la forma en que se tramiten las denuncias. Recibida una denuncia, la persona encargada de tramitarla dará un código numérico a cada una de las partes afectadas.

Una vez recibida, en el plazo máximo de 2 días laborables, se activará el procedimiento para su tramitación. Cualquier queja, denuncia o reclamación que se plantee tendrá presunción de veracidad.

7.1.1.2. Desarrollo del proceso

Una vez ratificada la denuncia ante la dirección, se iniciará de manera inmediata el procedimiento de acoso a través de la aplicación de un expediente informativo para el esclarecimiento de la denuncia y de los hechos acaecidos y alcanzar una solución aceptada por ambas partes. Para ello:

- Se recabará de la persona afectada el consentimiento expreso y por escrito para poder acceder a cuanta información sea precisa para la instrucción del procedimiento, informando de la confidencialidad del procedimiento.
- Se informará a la personad afectada que la información a la que se tenga acceso en el curso de las actuaciones y las actas que se redacten serán tratadas con carácter reservado y confidencial, excepto en el caso de que deban ser utilizadas por la empresa en un procedimiento judicial y/o administrativo.
- Se podrá acordar, desde la fase inicial, la adopción de medidas cautelares, en aquellos casos en que las circunstancias lo aconsejen. Durante la tramitación del expediente, a propuesta de la persona instructora, la dirección de la empresa adoptará las medidas cautelares necesarias conducentes al cese inmediato de la situación de acoso, sin que dichas medidas puedan suponer un perjuicio permanente y definitivo en las condiciones laborales de las personas implicadas.
- Se ofrecerá a la persona afectada la posibilidad de tratar de resolver el conflicto a través de la mediación como medio de intervención ágil, sencillo y discreto para intentar solucionarlo.

En todo caso, se garantizará la imparcialidad de su actuación, por lo que en caso de concurrir algún tipo de parentesco por consanguinidad o afinidad con alguna o algunas de las personas afectadas por la investigación, amistad íntima, enemistad manifiesta con las personas afectadas por el procedimiento o interés directo o indirecto en el proceso concreto, deberá abstenerse de actuar y deberá comunicarlo a la empresa para que la sustituya. En caso de que, a pesar de la existencia de estas causas, no se produjera la abstención, podrá solicitarse, por cualquiera de las personas afectadas por el procedimiento, la recusación de dicha persona.

Durante la tramitación del expediente se dará primero audiencia a la víctima y después a la persona denunciada. Ambas partes implicadas podrán ser asistidas y acompañadas por una persona de su confianza, sea o no representante legal y/o sindical de las personas trabajadoras, quienes deberán guardar sigilo sobre la información a la que tenga acceso.

La persona instructora de la queja o denuncia de acoso realizará una investigación rápida y confidencial en el término de 10 días laborables, en la que oirá a las personas afectadas y testigos (entrevistas con los demás trabajadores del centro de trabajo, con los superiores jerárquicos, con los presuntos acosadores, etc…)que se prepongan y requerirá cuanta documentación sea necesaria, sin perjuicio de lo dispuesto en materia de protección de datos de carácter personal y documentación reservada. En casos excepcionales, razonando y motivando debidamente las causas que a su entender lo hacen necesario, podrá determinar la amplitud de dicho plazo.

Posteriormente a recabar toda la documentación se realizará la reunión de mediación la cual se llevará a cabo con todas las partes implicadas.

7.1.1.3. Conclusión del proceso

En el caso de que las circunstancias permitan dicha mediación, las actuaciones preliminares y de mediación tendrán una duración máxima de 10 días laborales, a la

finalización de las cuales el/la instructor redactará una breve acta con las conclusiones alcanzadas, en las que se reflejará:

a) Si finaliza con acuerdo entre las partes: el fin del proceso y, en su caso, la adopción de las medidas que se determine. Se convocará una reunión para la valoración del informe de conclusiones y la emisión de la correspondiente propuesta de archivo. Se procederá a la comunicación de las conclusiones de la investigación tanto a la dirección de la empresa, como a la comisión de acoso en caso de que existiera y a las partes directamente implicadas (trabajador presuntamente acosador y acosado). Para esta comunicación formal se dispone del registro "R34 *Comunicación proceso de investigación al trabajador denunciante/denunciado" y R35 Comunicación proceso de investigación a la empresa y otras partes implicadas".*

b) Si finaliza sin acuerdo: el procedimiento informal de mediación se convierte en el paso previo al inicio del procedimiento formal.

7.1.2. PROCEDIMIENTO FORMAL

La intervención formal se iniciará:

- Cuando no se haya considerado adecuado realizar el proceso de mediación.
- Cuando la mediación se haya producido, pero no se haya solventado el problema mediante procedimiento informal.
- Cuando así lo solicite la víctima en el caso de que las partes no asumieran de común acuerdo una solución en el procedimiento informal.
- Por considerarlo conveniente el/la instructor, ante la naturaleza, gravedad y características de los hechos denunciados.

7.1.2.1. Inicio del proceso

La víctima, o cualquier otra persona que tenga conocimiento de algún acto de acoso, o la representación de los trabajadores, podrán denunciar, al presunto causante, ante la dirección. Cuando se trate de denuncias verbales, la dirección o el/la instructor designado, valorará la fuente, la naturaleza y la veracidad del hecho del que se trate y

si encuentra indicios suficientes, actuará de oficio investigando la situación, instando en este caso al denunciante a que confirme por escrito su denuncia. No obstante, la dirección, la representación de los trabajadores o el instructor del procedimiento o persona designada por parte de la empresa, podrá también redactar un informe detallado que sirva como base para la investigación.

En todo caso, el escrito de denuncia deberá identificar e ir firmado por el trabajador que lo formula, junto con una descripción de los hechos y su naturaleza, las personas que previsiblemente están cometiendo el acoso y cualquier otra información que facilite la investigación de los hechos.

Cuando previamente se haya tramitado un procedimiento informal, las actuaciones realizadas en el mismo, se incorporarán al procedimiento formal con la posibilidad de ampliar y realizar las actuaciones que se entiendan procedentes.

Este procedimiento interno, que funcionará con independencia de las acciones legales coetáneas o posteriores que puedan interponerse al respecto ante cualquier instancia administrativa y/o jurisdiccional, deberá instruirse bajo los principios de objetividad, contradicción e igualdad de partes, garantizándose la protección de los derechos básicos de las personas afectadas, es especial, el derecho a la intimidad y confidencialidad, evitando sometidas a explicaciones reiterativas de los hechos, salvo que sea estrictamente necesario para su esclarecimiento.

7.1.2.2. Desarrollo del proceso

Con los informes aportados, el/la instructor del procedimiento, iniciará de manera inmediata un expediente informativo para el esclarecimiento de la denuncia y de los hechos acaecidos. Durante el mismo se dará audiencia a todos los intervinientes, mediante las entrevistas necesarias con la víctima y/o persona denunciante, así como con el presunto agresor/agresora y en su caso con los demás trabajadores del centro de trabajo, con los supervisores jerárquicos, o terceros que pudieran aportar información

relevante, y se realizarán las actuaciones pertinentes con el fin de obtener un mejor conocimiento de los hechos objeto de instrucción y para averiguar la veracidad de los mismos, garantizando la confidencialidad y la agilidad en el trámite.

De las entrevistas que se lleven a cabo se levantará un resumen escrito que deberá ser firmado por el/la instructor y el o los entrevistados.

Si se estima necesario por las circunstancias concurrentes, podrán adoptarse medidas cautelares para la separación de la víctima del presunto acosador, o la suspensión temporal de empleo de éste, u otras medidas que se consideren adecuadas, en tanto se sustancia el procedimiento.

7.1.2.3. Conclusión del proceso

Con carácter general, el proceso deberá finalizar en un plazo máximo de 15 días laborales desde la presentación de la denuncia, si bien el plazo puede verse ampliado en casos excepcionales, razonando y motivando debidamente las causas que a su entender lo hacen necesario. El instructor elaborará un informe sobre el supuesto de acoso investigado, en que indicará las conclusiones alcanzadas, las circunstancias agravantes o atenuantes observadas y procederá, en su caso, a proponer o a adoptar las medidas disciplinarias oportunas.

A estos efectos, se tendrá en cuenta que constituye un factor de agravación de la conducta el hecho de que la situación de acoso se produzca por un superior jerárquico o personas cuyas decisiones puedan tener efectos sobre el empleo y las condiciones de trabajo de la persona acosada.

Si en el transcurso del procedimiento y/o al término del mismo, la víctima, tras verificarse el acoso sufrido, precisase ayuda psicológica, la misma será ofrecida por parte de la empresa.

Las intervenciones de todos los participantes en el procedimiento deberán observar el carácter confidencial de las *actuaciones (R39. Modelo de acuerdo de confidencialidad y no divulgación de información para entrevistados/as en el procedimiento de acoso*) por afectar directamente la intimidad y honorabilidad de las personas implicadas, tanto el presunto/a acosador/a, como el/la presunto acosado/a, por lo que se extremará la observancia del debido respeto, tanto a la persona que ha presentado la denuncia, como a las/s persona/s denunciada/s.

Una vez finalizada la instrucción, se redactará un informe final de conclusiones por parte del instructor del procedimiento y del mediador (en caso de que existiera), que será presentado a la dirección de la empresa, a la comisión de acoso (en caso de que estuviera formada) y al representante de los trabajadores (en el caso de que existiera) en el que se propondrán las medidas a adoptar. Para esta comunicación formal se dispone del registro "*R35 Comunicación proceso de investigación a la empresa y otras partes implicadas".* Posteriormente la empresa informará por escrito de las medidas a adoptar tanto al trabajador denunciante como denunciado. Para ello se dispone del "*R34 Comunicación proceso de investigación al trabajador denunciante/denunciado" y*

7.2. RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO

La dirección de la empresa una vez recibidas las conclusiones de la persona instructora, adoptará las decisiones que considere oportunas en el plazo de 3 días laborables, siendo la única capacitada para decidir al respecto. La decisión adoptada se comunicará por escrito a la víctima, a la persona denunciada y a la persona instructora.
Así mismo, la decisión finalmente adoptada en el expediente se comunicará también a la persona responsable de prevención de riesgos laborales. En esta comunicación, al objeto de garantizar la confidencialidad, no se darán datos personales y se utilizarán los códigos numéricos asignados a cada una de las partes implicadas en el expediente.

A la vista del informe de conclusiones elaborado por la persona instructora, la dirección de la empresa procederá a:

a) archivar las actuaciones, levantando acta al respecto.

b) adoptar cuantas medidas estime oportunas en función de las sugerencias realizadas por la comisión instructora del procedimiento de acoso. A modo ejemplificativo pueden señalarse entre las decisiones que puede adoptar la empresa en este sentido, las siguientes:

a. separar físicamente a la presunta persona agresora de la víctima, mediante cambio de puesto y/o turno u horario. En ningún caso se obligará a la víctima de acoso a un cambio de puesto, horario o de ubicación dentro de la empresa.

b. sin perjuicio de lo establecido en el punto anterior, si procede, y en función de los resultados de la investigación, se sancionará a la persona agresora aplicando el cuadro de infracciones y sanciones previsto en el convenio colectivo de aplicación a la empresa o, en su caso, en el artículo 54 E.T.

Entre las sanciones a considerar para aplicar a la persona agresora se tendrán en cuenta las siguientes:

1. el traslado, desplazamiento, cambio de puesto, jornada o ubicación
2. la suspensión de empleo y sueldo
3. la limitación temporal para ascender
4. el despido disciplinario

En el caso de que la sanción a la persona agresora no sea la extinción del vínculo contractual, la dirección mantendrá un deber activo de vigilancia respecto esa persona trabajadora cuando se reincorpore (si es una suspensión), o en su nuevo puesto de trabajo en caso de un cambio de ubicación. Pero siempre y en todo caso, el cumplimiento de erradicar el acoso no finalizará con la mera adopción de la medida del cambio de puesto o con la mera suspensión, siendo necesaria su posterior vigilancia y control por parte de la empresa.

La dirección adoptará las medidas preventivas necesarias para evitar que la situación vuelva a repetirse, reforzará las acciones formativas y de sensibilización y llevará a cabo actuaciones de protección de la seguridad y salud de la víctima, entre otras, las siguientes:

- Evaluación de los riesgos psicosociales en la empresa.
- Adopción de medidas de vigilancia para proteger a la víctima.
- Adopción de medidas para evitar la reincidencia de las personas sancionadas.
- Apoyo psicológico y social a la persona acosada.

- Modificación de las condiciones laborales que, previo consentimiento de la persona víctima de acoso, se estimen beneficiosas para su recuperación.
- Formación o reciclaje para la actualización profesional de la persona acosada cuando haya permanecido en Incapacidad Temporal durante un período de tiempo prolongado.

- Realización de nuevas acciones formativas y de sensibilización para la prevención, detección y actuación frente al acoso sexual y acoso por razón de sexo, dirigidas a todas las personas que prestan sus servicios en la empresa.

7.3. SEGUIMIENTO

Una vez cerrado el expediente, y en un plazo no superior a treinta días naturales, la persona encargada de tramitar e investigar la queja vendrá obligada a realizar un seguimiento sobre los acuerdos adoptados, es decir, sobre su cumplimiento y/o resultado de las medidas adoptadas.

Del resultado de este seguimiento se realizará el oportuno informe que recogerá la propuesta de medidas a adoptar para el supuesto de que los hechos causantes del procedimiento sigan produciéndose y se analizará también si se han implantado las medidas preventivas y sancionadoras propuestas, en su caso.

Este informe se remitirá a la dirección de la empresa con el fin de que adopte las medidas necesarias, así como a la representación legal de las personas trabajadoras si la hubiera y a la persona responsable de prevención de riesgos laborales, con las cautelas señaladas en el procedimiento respecto a la confidencialidad de los datos personales de las partes afectadas.

La empresa deberá comprobar el grado de cumplimiento de las recomendaciones realizadas en los informes de conclusiones y supervisará la evolución de las trabajadoras y trabajadores afectados, tanto en lo que se refiere a los posibles daños sobre su salud como a la adecuación de las medidas organizativas correctoras que se hubiesen adoptado.

7.4. CONFLICTOS CON PERSONAS EXTERNAS A LA EMPRESA

Si se produce una situación de acoso entre trabajadores de la empresa, y personas externas que compartan el lugar de trabajo, se aplicará el procedimiento de Investigación, recogido en este protocolo, correspondiendo la adopción de las medidas disciplinarias y/o correctoras al empleador de quien acabe resultando acosador/a.

7.5. DENUNCIA FALSA

Se considera denuncia falsa aquella en la que tras la instrucción del procedimiento establecido en este Protocolo resulte que concurren simultáneamente los siguientes dos requisitos:

1. Que carezca de justificación y fundamento.
2. Que su presentación se haya producido con mala fe por parte de la persona denunciante o con el único fin de dañar a la persona denunciada (acoso inverso) en los mismos términos descritos en las definiciones anteriores.

8. ESQUEMA DE ACTUACIÓN

De manera esquemática las fases y plazos máximos para llevar a cabo el procedimiento de actuación son las siguientes:

PROCEDIMEINTO INFORMAL

PROCEDIMEINTO FORMAL

9. COMUNICACIONES

Todas las comunicaciones que se realicen como consecuencia de una denuncia de acoso serán consideradas como confidenciales, evitándose la utilización de medios que puedan propiciar el conocimiento directo o indirecto de terceros ajenos al procedimiento.

El archivo de las actuaciones será custodiado por la empresa.

El tratamiento de la información personal generada en los procedimientos regulados por este Protocolo se regirá por lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal, R.D. 1720/2007, por el que se aprueba su Reglamento de desarrollo y, demás normativa concordante y de desarrollo.

10. REFERENCIAS LEGALES Y NORMATIVA

Referencias Legales

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales.
- Ley 54/2003, de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención
- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social
- Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social
- Declaración Universal de Derechos Humanos.
- Directiva 2006/54/CE relativa al principio de igualdad de oportunidades e igualdad de trato entre hombres y mujeres en materia de ocupación y trabajo.
- Recomendación 92/131/CE, de la Comisión relativa a la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo.
- Directiva 76/2007/CE, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato.
- Constitución Española.
- Real decreto legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social
- Ley Orgánica 3/2007 para la Igualdad efectiva entre hombres y mujeres.
- Código Penal.
- Ley 5/2008, de 24 de abril, del derecho de las mujeres de erradicar la violencia machista.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Normativa

- ISO 45001:2018 Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Laboral.
- ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad.