

Procedimiento de actuación

Para la prevención del acoso moral, sexual, por razón de sexo, orientación sexual, expresión, identidad de género y violencia en el trabajo

CAMERA MUSICAE SLU

ÍNDICE

1. Objetivo	4
2. Alcance	4
3. Declaración de principios	5
4. Definiciones	8
4.1. Definición de violencia en el trabajo	8
4.2. Definición de violencia ocupacional o física	8
4.3. Definición de acoso laboral (mobbing)	10
4.4. Definición de acoso sexual	11
4.5. Definición de acoso por razón de sexo (discriminatorio)	12
4.6. Definición de acoso por orientación sexual, expresión o identidad de género	13
4.7. Ciberacoso	14
5. Medidas preventivas	15
6. Desarrollo	17
6.1. Procedimiento de actuación interna	17
6.1.1. Queja/ denuncia interna	17
6.1.2. Denuncia externa	17
6.2. Intervención	17
6.3. Investigación	18
6.4. Informe de conclusiones	18
6.5. Resultados	18
6.6. Confidencialidad	19
7. Obligaciones legales y responsabilidades	20
7.1. Obligaciones	20
7.2. Responsabilidades	20
7.2.1. Empresa	20
7.2.2. Personas trabajadoras	21

8. Referencias legales y normativas	22
9. Documentación vinculada	22
10. Disposición final	23
Anexo 1. Modelo de denuncia interna	24
Anexo 2. Modelo de denuncia de origen externo	25
Anexo 3. Modelo de informe de instrucción	28

1. OBJETIVO

Establecer la sistemática y procedimiento para prevención, detección y actuación frente al acoso moral, sexual, acoso discriminatorio por razón de sexo, de orientación sexual, identidad de género, expresión de género, características sexuales y/o violencia en el trabajo.

2. ALCANCE

El procedimiento afecta a todas las personas de la empresa, así como al personal de empresas externas y ajenas a la actividad.

Cualquier persona de la plantilla que crea ser acosada o que tenga conocimiento de una posible situación de violencia y/o acoso laboral podrá comunicarlo según lo establecido en este protocolo.

El protocolo de actuación frente al acoso y la violencia contra las personas LGTBI se aplicará a las personas que trabajan en la empresa, independientemente del vínculo jurídico que las una a esta, siempre que desarrollen su actividad dentro del ámbito organizativo de la empresa. También se aplicará a quienes solicitan un puesto de trabajo, al personal de puesta a disposición, proveedores, clientes y visitas, entre otros.

También se activará cuando una de las dos partes sea personal de empresas u organizaciones que tienen algún vínculo contractual con la empresa y se puedan encontrar en esta situación, tanto en condición de denunciante como de persona denunciada. En este último caso, aunque las actuaciones del protocolo serán las mismas, la adopción de medidas se debe realizar de forma coordinada de conformidad con el artículo 24 de la Ley 31/1995 de prevención de riesgos laborales.

Este procedimiento es un documento adaptado a empresas pequeñas de 10 personas o menos.

3. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

La salvaguardia de la dignidad, el derecho a la integridad moral y a la no discriminación aparecen garantizados en la Constitución Española, la normativa de la Unión Europea, en el Estatuto de los Trabajadores, así como en el Convenio Colectivo de la empresa.

En virtud de estos derechos, esta empresa, asume que las actitudes de acoso y/o discriminación sexual, por razón de sexo, identidad sexual, expresión sexual, orientación sexual, así como toda conducta de violencia en el trabajo suponen un atentado a la dignidad de los trabajadores y de las trabajadoras, por lo que no permitirá ni tolerará ningún tipo de acoso y/o violencia, ya sea físico y/o psicológico. Por tanto, queda expresamente prohibida cualquier acción o conducta de esta naturaleza, siendo considerada como falta laboral. Esta empresa se compromete a hacer uso de sus poderes directivo y disciplinario para proteger a sus personas trabajadoras.

La Dirección General regulará, por medio del presente protocolo, la problemática del acoso, de la discriminación y la violencia en el trabajo, estableciendo un método de tolerancia 0, que se aplique tanto para prevenir, a través de la formación, la responsabilidad y la información, como para solucionar las reclamaciones relativas al acoso, a la discriminación y la violencia, con las debidas garantías y tomando en consideración las normas constitucionales, laborales y las declaraciones relativas a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.

Con el objetivo de fomentar este entorno de trabajo seguro, digno y respetuoso y seguir las directrices de la legislación estatal y autonómica en materia de igualdad efectiva entre mujeres y hombres, esta empresa, se compromete a:

- Aprobar este protocolo como herramienta fundamental para la prevención y el tratamiento de la violencia, la discriminación y el acoso, tanto físico como psicológico.
- Compromiso en el desarrollo de las políticas de igualdad y no discriminación por razón de orientación sexual, identidad o expresión de género y características sexuales.
- Facilitar y dar el apoyo a todas las actividades previstas en el presente protocolo.
- Divulgar su contenido por los canales más efectivos para que lo conozca todo el que tenga relación laboral con la empresa.
- Llevar a cabo campañas de sensibilización y concienciación para hacer conocer los efectos negativos del acoso, la discriminación y la violencia en las relaciones personales y laborales.
- Facilitar apoyo, información y acceso a los recursos existentes a las personas que hayan sido víctimas de estos comportamientos y actuar en consecuencia contra las personas que les ocasionen.

- Recibir y tramitar de forma rigurosa y rápida, así como con las debidas garantías de confidencialidad, imparcialidad y derecho de defensa de las personas implicadas, las quejas, reclamaciones y denuncias que pudieran producirse.
- Garantizar que no se producirá ningún tipo de represalia, ni contra las personas que formulen quejas, reclamaciones o denuncias, ni contra aquellas que participen en su proceso de resolución.
- Aplicar las medidas sancionadoras que de ello se deriven a las personas que acosen en función de las circunstancias y condicionamientos de su comportamiento o actitud.
- Atender las necesidades especiales de las personas que han sido acosadas, facilitando acompañamiento cuando sea necesario, apoyando su total recuperación y reforzando su protección.
- Desarrollar campañas de sensibilización, por medio de charlas, jornadas, folletos, material informativo y cualquier otro medio que se estime necesario, haciendo hincapié en la aclaración de los conceptos de acoso laboral, sexual, por razón de sexo, orientación sexual o identidad de género y violencia en el Trabajo.
- Erradicar las acciones, comportamientos o actitudes discriminatorias de naturaleza sexual o por razón, identidad, expresión y/u orientación de sexo porque son ofensivas, humillantes y degradantes para las personas a las que van destinadas.

El protocolo que acompaña esta declaración de principios concreta y desarrolla estos compromisos y se revisará periódicamente para actualizar sus contenidos y adecuarlo, si fuera necesario, a la realidad cambiante.

Principios rectores y garantías del procedimiento:

- Agilidad, diligencia y rapidez en la investigación y resolución de la conducta denunciada que deben ser realizadas sin demoras indebidas, respetando los plazos establecidos en este protocolo.
- Respeto y protección de la intimidad y dignidad a las personas afectadas ofreciendo un tratamiento justo a todas las implicadas.
- Confidencialidad: las personas que intervienen en el procedimiento tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva, no transmitirán ni divulgarán información sobre el contenido de las denuncias presentadas, en proceso de investigación, o resueltas.
- Protección suficiente de la víctima ante posibles represalias, atendiendo al cuidado de su seguridad y salud, teniendo en cuenta las posibles consecuencias tanto físicas como psicológicas que se deriven de esta situación y considerando especialmente las circunstancias laborales que rodeen a la persona agredida.

- Contradicción a fin de garantizar una audiencia imparcial y un trato justo para todas las personas afectadas.
- Restitución de las víctimas: si el acoso realizado se hubiera concretado en una modificación de las condiciones laborales de la víctima la empresa debe restituirla en sus condiciones anteriores, si así lo solicitara.
- Prohibición de represalias: queda expresamente prohibido y será declarado nulo cualquier acto constitutivo de represalia, incluidas las amenazas de represalia y las tentativas de represalia contra las personas que presenten una comunicación de denuncia por los medios habilitados para ello, comparezcan como testigos o ayuden o participen en una investigación sobre acoso.

TOLERANCIA CERO

con el **acoso sexual** y el acoso por razón de sexo en el entorno laboral

ESTA EMPRESA:

- 1** Está comprometida con la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- 2** Adopta medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación por razón de sexo en la relación laboral.
- 3** No tolera ningún comportamiento contrario a la libertad, la dignidad, y la integridad física y psíquica de los trabajadores y trabajadoras, clientela, proveedores/as, y cualquier otra persona vinculada de alguna forma con la empresa.
- 4** Vela por asegurar la calidad del trabajo y la salud de las personas trabajadoras.
- 5** Aplica, de forma diligente, una política preventiva y de abordaje para proteger al personal contra el acoso sexual y el acoso por razón de sexo.
- 6** Dispone de un protocolo de actuación contra el acoso para asegurar entornos de trabajo seguros y respetuosos para todas las personas.
- 7** Facilita información y formación a las personas trabajadoras y a la dirección de la empresa sobre los asuntos relacionados con estas conductas no deseadas.
- 8** Arbitra procedimientos específicos para vehicular las comunicaciones y denuncias.
- 9** Aplica medidas disciplinarias severas ante situaciones probadas de acoso.
- 10** Pone a disposición de las personas interesadas modelos de denuncia interna, garantizando la confidencialidad, protección de datos y celeridad del procedimiento de investigación.

DEPÓSITO LEGAL B-8.398-2017

¡COLABORAD, ES TAREA DE TODOS/ASI!
#SENSEVIOENCIESALAFEINA #TOTHOMHISOM



En cumplimiento de la Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, y de la Ley 17/2015, de 21 de julio, de igualdad efectiva de mujeres y hombres.



Fuente: Gencat

https://treball.gencat.cat/web/.content/13_-_consell_relacions_laborals/documents/04_-_recursos/publicacions/Decaleg_i_guia_assetjament_/Decaleg/Decaleg_Tolerancia_Zero_Assetjament_CAST_DEF.pdf

4. DEFINICIONES

4.1. Definición de violencia en el trabajo

Se habla de violencia laboral cuando el personal de un centro de trabajo sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su actividad laboral, que ponen en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud (física y/o psíquica). Incluye tanto la violencia física (agresión física sobre la persona trabajadora o causar daños en propiedades de la organización o del personal) como la violencia psicológica (intimidación, amenazas, conductas de violencia psicológica susceptibles de causar daño psicológico y moral, etc.). En función de cómo se produzca la exposición a este riesgo, se puede caracterizar la situación de acoso laboral (Mobbing), violencia ocupacional o física (tipo I, II, III y IV), acoso sexual y/o por razón de sexo, orientación sexual, expresión, identidad de género (discriminatorio).

4.2. Definición de violencia ocupacional o física

La violencia ocupacional o física hace referencia a la exposición de la persona trabajadora a eventos violentos. Estos incidentes se dividen en 4 grupos, en función de quienes son las personas implicadas y del tipo de relación existente entre ellas.

Violencia tipo I o violencia externa; violencia tipo II o violencia de servicios; violencia tipo III, también llamada violencia relacional o interna; y violencia tipo IV, cuando la violencia es externa pero la relación entre la persona trabajadora y la persona agresora es de carácter personal.

Clasificación de la violencia (CAL/OSHA, 1995).

VIOLENCIA	TIPO DE VIOLENCIA	TIPO DE RELACIÓN	EJEMPLOS DE SUCESOS VIOLENTOS	EJEMPLOS DE SECTORES Y COLECTIVOS
Externa	Tipo I	No existe relación profesional o de servicio. No existe relación interna (laboral o estatutaria). No existe relación personal.	Atraco, robo.	Banca, cajas de ahorros, comercio, transporte, joyerías, platerías, defensa, personal de gasolineras, vigilancia y seguridad, entre otros.
	Tipo IV	No existe relación profesional o de servicio. No existe relación interna (laboral o estatutaria). Sí existe relación personal.	Acto violento de personas del entorno cercano a la persona trabajadora.	Transversal.
De servicios	Tipo II	Sí existe relación profesional o de servicio. No existe relación interna (laboral o estatutaria).	Acto violento de clientela, pacientes, alumnado u otras personas usuarias.	Sanitario, servicios sociales, educación, hostelería, administración pública, defensa, personal

VIOLENCIA	TIPO DE VIOLENCIA	TIPO DE RELACIÓN	EJEMPLOS DE SUCESOS VIOLENTOS	EJEMPLOS DE SECTORES Y COLECTIVOS
		Puede o no existir relación personal.		repartidor de entrega a domicilio mediante plataformas digitales (riders), entre otros.
Relacional o interna	Tipo III	Sí existe relación profesional o de servicio. Sí existe relación interna (laboral o estatutaria). Puede o no existir relación personal.	Acto violento de compañeros/as de trabajo, tengan o no superioridad jerárquica u otras personas trabajadoras concurrentes en los lugares de trabajo cuando hay concurrencia de actividades en el centro de trabajo.	Transversal.

Las violencias tipo I y IV, o externa, se caracterizan por la ausencia de relación profesional o de servicio entre la persona agresora y la persona trabajadora agredida. Uno de los sucesos violentos más característicos de este tipo de violencia es el atraco o robo.

La violencia tipo II o de servicios se caracteriza por la existencia de una relación profesional o de servicio entre la persona que causa el acto violento y la persona trabajadora. Los factores de riesgo asociados a este tipo de violencia pueden diferir de los asociados a las violencias tipo I y IV, ya que en este caso el riesgo suele generarse durante la propia prestación del servicio.

El suceso violento de origen externo puede ser caracterizado de la misma forma que el de origen interno. En esta línea, el suceso puede ser:

- **Verbal:** uso de la palabra por la persona agresora para ofender, insultar, injuriar, difamar, desacreditar, ridiculizar, ultrajar, amenazar, intimidar o atemorizar, entre otros, a la persona trabajadora.
- **Físico:** supone el uso de la fuerza física para producir daños. Ejemplos de este tipo de conductas pueden ser una patada, bofetada, empujón, puñetazo, golpe o arañazo, ataques con algún objeto contundente o cortante, con armas blancas o de fuego o mediante el recurso a cualquier otro tipo de elemento o sustancia capaz de causar daño o lesiones físicas a la persona trabajadora.
- **Simbólico:** es un ataque sutil en forma de invasión del espacio personal, de intrusión en lugares no autorizados, de realización de gestos intimidatorios, de ostentación de armas, entre otros.
- **Económico:** abarca la apropiación, deterioro o destrozo de objetos y pertenencias del centro de trabajo o particulares del personal empleado en el mismo, la manipulación sin consentimiento de instrumental de trabajo o de mobiliario de la organización, el chantaje con no pagar un servicio, entre otros.

Las condiciones de trabajo son las características del mismo que pueden tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud de la población trabajadora. En el caso de la violencia de origen externo, las condiciones de trabajo psicosociales tienen una gran importancia en la materialización de la violencia de origen externo, principalmente en la violencia de servicios (tipo II). Además, las características generales de los centros de trabajo y el entorno también se deben tener en cuenta los factores i condiciones de trabajo psicosociales para prevenir este tipo de violencia.

Fuente y más información: NTP 1215

<https://www.insst.es/documentacion/colecciones-tecnicas/ntp-notas-tecnicas-de-prevencion/38-serie-ntp-numeros-1215-a-1250-ano-2025/ntp-1215-violencia-en-el-trabajo-de-origen-externo-2025>

4.3. Definición de acoso laboral (mobbing)

Se define como acoso laboral, como la exposición a conductas de violencia psicológica dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo hacia una o más personas por parte de otra/s que actúa/n frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud.

La finalidad es destruir las redes de comunicación de la víctima, destruir su reputación, minar su autoestima, perturbar el ejercicio de sus labores, degradar deliberadamente las condiciones de trabajo de la persona agredida, y lograr que finalmente esa persona o personas abandonen su puesto de trabajo, produciendo un daño progresivo y continuo a su dignidad.

A título de ejemplo, se consideran comportamientos que, por sí solos o junto con otros, pueden evidenciar la existencia de una conducta, carente de toda justificación, de acoso laboral, las siguientes:

- Las actuaciones injustas que persiguen reducir las posibilidades de la víctima de comunicarse adecuadamente con otros, incluido el propio acosador, entre las que pueden incluirse actitudes como ignorar la presencia de la víctima, criticar de forma sistemática e injustificada los trabajos que realiza, criticar su vida privada o amenazarle, tanto verbalmente como por escrito.
- Las actuaciones que tienden a evitar que la víctima tenga posibilidad de mantener contactos sociales, como asignarle puestos de trabajo que le aíslen de sus compañeros o prohibir a los compañeros hablar con la víctima.
- Las actuaciones o rumores dirigidos a desacreditar o impedir a la víctima mantener su reputación personal o laboral, como son ridiculizar o calumniar a la víctima, hablar mal de la misma a su espalda, cuestionar constantemente sus decisiones u obligarle a realizar un trabajo humillante, o atacar sus creencias políticas o religiosas.

- Las actuaciones dirigidas a reducir la ocupación de la víctima y su empleabilidad como son no asignarle trabajo alguno, asignarle tareas totalmente inútiles, sin sentido o degradantes.
- Las actuaciones que afectan a la salud física o psíquica para la víctima, como son obligarle malintencionadamente, a realizar trabajos peligrosos o especialmente nocivos para la salud o amenazarle o agredirle físicamente.

Producida la conducta antes tipificada, corresponde a cada persona determinar el comportamiento que le resulte inaceptable y ofensivo, y así debe notificarlo al acosador/a, por sí o por terceras personas de su confianza y en todo caso, puede utilizar el procedimiento que para estos fines se establecen en este protocolo.

TIPOS DE ACOSO LABORAL

En función de la persona que lleve a cabo la conducta acosadora, podemos distinguir tres tipos de acoso:

Acoso laboral descendente

Es aquel en el que el agente del acoso es una persona que ocupa un cargo superior a la víctima, como, por ejemplo, su jefe.

Acoso laboral horizontal

Se produce entre compañeros del mismo nivel jerárquico. El ataque puede deberse, entre otras causas, a envidias, celos, alta competitividad o por problemas puramente personales. La persona acosadora buscará entorpecer el trabajo de su compañero/a con el fin de deteriorar la imagen profesional de este/a e incluso atribuirse a sí mismo/a méritos ajenos.

Acoso laboral ascendente

El agente del acoso moral es una persona que ocupa un puesto de inferior nivel jerárquico al de la víctima.

Este tipo de acoso puede ocurrir en situaciones en las que una persona trabajadora asciende y pasa a tener como subordinados a los que anteriormente eran sus compañeros. También puede ocurrir cuando se incorpora a la organización una persona con un rango superior, desconocedora de la organización o cuyas políticas de gestión no son bien aceptadas entre sus subordinados.

4.4. Definición de acoso sexual

Se entiende el acoso sexual como cualquier comportamiento, verbal, no verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

Podrán ser sujetos de la conducta descrita cualquier persona relacionada con la víctima por causa del trabajo y/o la realizada prevaliéndose de una situación de superioridad.

El contacto físico no deseado (conducta física de naturaleza sexual) puede ser variado e ir desde tocamientos innecesarios, palmaditas o pellizquitos o roces con el cuerpo de otro empleado hasta el intento de violación y la coacción para las relaciones sexuales. Una buena parte de estas conductas equivaldrían a un delito penal si tuviera lugar en la calle entre desconocidos y algunas de ellas están ya tipificadas como delito por la legislación española.

La conducta verbal de naturaleza sexual puede incluir insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual; insistencia para una actividad social fuera del lugar de trabajo después que se haya puesto en claro que dicha insistencia es molesta; flirteos ofensivos; comentarios insinuantes, indirectas o comentarios obscenos.

En la conducta no verbal de naturaleza sexual quedarían incluidas la exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, de objetos o materiales escritos, miradas impúdicas, silbidos o hacer ciertos gestos.

TIPOS DE ACOSO SEXUAL

A título de ejemplo, y sin ánimo excluyente ni limitativo, se consideran comportamientos que, por sí solos o junto con otros, pueden evidenciar la existencia de una conducta de acoso sexual, las siguientes:

De carácter ambiental

La Recomendación de la Comisión Europea menciona que se refiere a una conducta que «crea un ambiente de trabajo humillante, hostil o amenazador para el acosado».

De intercambio

En este tipo de acoso lo que se produce es propiamente un chantaje sexual (esto a cambio de eso). A través de él, se fuerza a un empleado a elegir entre someterse a los requerimientos sexuales o perder o ver perjudicados ciertos beneficios o condiciones del trabajo.

Se trata de un abuso de autoridad por lo que sólo puede ser realizado por quien tenga poder para proporcionar o retirar un beneficio laboral. Este tipo de acoso consiste en situaciones donde la negativa de una persona a una conducta de naturaleza sexual se utiliza explícita o implícitamente como una base para una decisión que afecta el acceso de la persona a la formación profesional, al empleo continuado, a la promoción, al salario o a cualquier otra decisión sobre el empleo.

El acoso sexual se distingue de las aproximaciones libremente aceptadas o toleradas y recíprocas, en la medida en que las conductas de acoso sexual no son deseadas por la persona que es objeto de ellas. Un único episodio no deseado puede ser constitutivo de acoso sexual.

El ámbito del acoso sexual será el centro de trabajo y si se produce fuera del mismo deberá probarse que la relación es por causa directa o como consecuencia ligada al trabajo.

4.5. Definición de acoso por razón de sexo (discriminatorio)

Constituye acoso por razón de sexo y/o discriminatorio cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, origen racial o étnico, la religión o las convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

4.6. Definición de acoso por orientación sexual, expresión o identidad de género

Cualquier comportamiento por acción u omisión que, por razones de orientación sexual, expresión o identidad de género o pertenencia a un grupo familiar LGTBIQ+, se realice con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad y de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, ofensivo o segregador.

El condicionamiento de un derecho o de una expectativa de derecho a la aceptación de una situación constitutiva de acoso sexual o de acoso por razón de sexo se considerará también acto de discriminación por razón de sexo, orientación sexual, expresión o identidad de género.

Todo trato desfavorable relacionado con el embarazo, la maternidad, paternidad o asunción de otros cuidados familiares también estará amparado por la aplicación de este protocolo cuando se den los requisitos definidos en el apartado anterior.

El acoso sexual se distingue de las aproximaciones libremente aceptadas y recíprocas en la medida que no son deseadas por la persona que es objeto de ellas.

A modo de ejemplo y sin que se pueda considerar una relación excluyente o limitadora se enumeran algunos comportamientos que, de forma directa o en combinación con otros, pueden evidenciar la existencia de acoso sexual:

- Contacto físico deliberado, no solicitado e innecesario tales como roces, tocamientos, palmadas o pellizcos.
- Comentarios o gestos de carácter sexual que provocan incomodidad.
- Chistes de carácter sexual dirigidos directamente a la persona.
- Ofrecimiento o insinuación de recibir algún tipo de recompensa o represalia por someterse o negarse a ciertos requerimientos sexuales.

- Invitaciones reiteradas a mantener relaciones sexuales a pesar de rechazo manifiesto.
- Miradas o gestos lascivos que incomoden, especial atención hacia una persona con interés sexual no correspondido.
- Todas aquellas conductas en la línea de lo anteriormente expuesto como ejemplos, pero llevadas a cabo en las redes sociales y/o mediante medios telemáticos.

Se citan a modo de ejemplo otros supuestos de acoso por razón de sexo:

- Uso de conductas discriminatorias por el hecho de ser mujer, hombre u otra identidad de género.
- Bromas y comentarios sobre las personas que asumen tareas que tradicionalmente han sido desarrolladas por personas del otro sexo.
- Uso de formas denigrantes u ofensivas para dirigirse a personas de un determinado sexo.
- Utilización de humor sexista.
- Ridiculizar y despreciar las capacidades, habilidades y potencial intelectual de las personas por razón de su sexo.
- Evaluar el trabajo de las personas con menosprecio, de manera injusta o de forma sesgada, en función de su sexo.
- Trato desfavorable por razón de embarazo o maternidad, paternidad o asunción de otros cuidados familiares y estado civil.
- Conductas explícitas o implícitas dirigidas a tomar decisiones restrictivas o limitativas sobre el acceso de la persona al empleo o a su continuidad en el mismo, a la formación profesional, las retribuciones o cualquier otra materia relacionada con las condiciones de trabajo.

Se citan a modo de ejemplo supuestos de acoso por razón de orientación sexual:

- Usar conductas discriminatorias por razón de la orientación sexual de una persona.
- Dirigirse con formas ofensivas como causa de la orientación sexual.
- Menospreciar el trabajo realizado con razón en su orientación sexual.
- Ignorar aportaciones, comentarios o acciones con razón en su orientación sexual.
- Trato desigual basado en la homosexualidad, bisexualidad o identidad de género.
- Utilizar humor lesbóforo, homóforo o bífobo

Se citan a modo de ejemplo supuestos de acoso por causa de identidad de género:

- Negarse a nombrar a una persona trans como requiere o utilizar deliberadamente artículos o pronombres no correspondientes al género con el que se identifique.

- Usar humor transfobo o intérfobo.

- Ignorar o excluir aportaciones, comentarios o acciones por razón de identidad de género.

Se consideran acoso descendente, ascendente y horizontal aquellos en los que el autor o autora esté, respectivamente, en ascendencia jerárquica, subordinación o en igual posición jerárquica con respecto a la víctima.

4.7. Ciberacoso

Ciberacoso: también denominado acoso virtual, es el uso de redes sociales para molestar o acosar a una persona o grupo de personas, mediante ataques personales, divulgación de información confidencial o falsa entre otros medios. Los actos de ciberagresión poseen unas características concretas que son el anonimato del agresor, su velocidad y su alcance.

A modo de ejemplo y sin que se pueda considerar una relación excluyente o limitadora se enumeran algunos comportamientos que, de forma directa o en combinación con otros, pueden evidenciar la existencia de ciberacoso:

- Hostigamiento: envío de imágenes o de vídeos denigrantes, seguimiento mediante software espía, remisión de virus informáticos y humillación utilizando videojuegos.
- Denigración: distribución de información sobre otra persona en un tono despectivo y falso mediante un anuncio en una web, envío de correos electrónicos, de mensajería instantánea o de fotografías de una persona alteradas digitalmente. Se pueden incluir también los cuadernos de opinión en línea.
- Suplantación de la personalidad: entrada en una cuenta de correo electrónico o en una red social de otra persona para enviar o publicar material comprometedor sobre ella, manipulando y usurpando su identidad.
- Difamación y juego sucio u outing and trickery ('salida y engaño'): violación de la intimidad, engañando para que la persona comparta y transmita secretos o información confidencial sobre otra a fin de promover rumores difamatorios.
- Acoso cibernético o cyberstalking: conducta repetida de hostigamiento y/o acoso con envío de mensajes ofensivos, groseros e insultantes y ciber persecución. Se incluyen las amenazas de daño o intimidación que provocan que la persona tema por su seguridad.
- Violencia digital: Se incluye la violencia ejercida por medios tecnológicos por parte de terceros ajenos a la organización (como amenazas, insultos o extorsión sexual por redes sociales, correo electrónico, videollamadas, etc.) tal y como se contempla en la NTP 1215 y en la Ley Orgánica 10/2022.

5. MEDIDAS PREVENTIVAS

Se pondrán en marcha las siguientes medidas:

COMUNICACIÓN DE LA DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

Donde se garantizará su conocimiento efectivo por todos los integrantes de la empresa; dicha comunicación subrayará el compromiso de la dirección de garantizar ambientes de trabajo en los que se respete la dignidad y la libertad de las personas trabajadoras.

Se promoverá un ambiente de respeto y corrección en el trabajo. Se prohíbe el uso de expresiones y modales insultantes, humillantes o intimidatorios.

RESPONSABILIDAD

Todo el personal tiene la responsabilidad de ayudar a garantizar un entorno laboral en que se respete la dignidad y la dirección y mandos deberán tener especialmente encomendada la labor de evitar que se produzca cualquier tipo de acoso y/o discriminación bajo su poder de organización.

Esta política debe ser conocida tanto por las personas trabajadoras de la empresa como por terceras personas ajenas a la misma (clientela, proveedores u otro tipo de personas usuarias).

La empresa adoptará acciones legales ante cualquier agresión o coacción al personal trabajador, incluyendo responsabilidades de tipo penal, en su caso.

EVALUACIÓN PERIÓDICA

Evaluación periódica de los factores de riesgo psicosocial y de las características generales de los centros de trabajo y su entorno.

FORMACIÓN

En línea con el compromiso de tolerancia cero, hacia cualquier conducta constitutiva de acoso y/o discriminación, esta materia será incluida en los programas de formación existentes en la empresa. Dichos programas formativos deberán ir dirigidos a toda la plantilla. Asimismo, deberán tener por objeto la identificación de los factores que contribuyen a crear un entorno laboral exento de acoso y/o discriminación, y a que los participantes sean plenamente conscientes de sus responsabilidades en el marco de la política empresarial contra el mismo.

El personal de la empresa debe recibir formación específica y ser entrenado para detectar posibles señales de riesgo de violencia de origen externo y conocer los efectos adversos que puede tener este tipo de violencia, con el fin de que puedan reconocer los peligros, actuar de forma adecuada o cambiar el comportamiento en caso de no ser adecuado. El personal debe estar entrenado para saber cómo actuar en caso de violencia externa y como activar en su caso los dispositivos de seguridad (alarma

silenciosa, etc.). Son también importantes las asesorías y el acompañamiento por parte de la dirección de la empresa, así como la ayuda jurídica en todo caso.

CÓDIGOS DE CONDUCTA

Recopilar, distribuir y aplicar guías o códigos de conducta, así como campañas gráficas o escritas, en los que se expliquen las obligaciones y los derechos de las personas usuarias/ externas.

6. DESARROLLO

Se establecen dos vías de resolución, protección y respuesta ante un caso de acoso y/o caso de violencia en el trabajo:

6.1. Procedimiento de actuación interna

El procedimiento debe ser ágil y rápido, otorgando credibilidad y protegiendo la intimidad, confidencialidad y dignidad de las personas afectadas.

La denuncia puede presentarse por la persona afectada o por quien ésta autorice.

En caso de que la denuncia no sea presentada directamente por la persona afectada, se debe incluir su consentimiento expreso e informado para iniciar las actuaciones del protocolo.

En caso de episodios de violencia de origen externo, se activará igualmente el presente protocolo, incluyendo la recogida de pruebas, testigos y documentación audiovisual si la hubiera. Será necesario clasificar el tipo de violencia externa, su canal (presencial o digital) y si ha tenido consecuencias físicas, psíquicas o materiales.

6.1.1. Queja/ denuncia interna

Cuando los intentos de solucionar el problema de forma directa no hayan sido eficaces o cuando el resultado haya sido insatisfactorio o no son recomendables (por la gravedad de la situación) se solicitará que se abra un proceso de denuncia e investigación.

Se comunicará la denuncia interna verbalmente o por escrito ante la dirección de la empresa, según modelo del anexo 1.

6.1.2. Denuncia externa

En caso de que el conflicto sea con la dirección de la empresa y/o siempre que lo decida la persona afectada, se podrá dirigir vía a la autoridad laboral, administrativa o judicial.

6.2. Intervención

Con carácter urgente, la dirección de la empresa, cuando reciba la denuncia debe poner en conocimiento de la persona afectada y se formalizará una reunión donde se definirán las actuaciones a seguir.

La persona denunciante debe recibir confirmación de que se ha recibido la denuncia y que se inicia el procedimiento.

Tras realizar el primer análisis se podrán adoptar de medidas cautelares que aparten de forma preventiva a la persona acosadora de la víctima durante la tramitación del procedimiento.

6.3. Investigación

Se iniciará una fase de investigación que se cerrará con la redacción de un informe de conclusiones que irá firmado por todas las partes.

La fase de investigación incluye, entre otras actuaciones: la declaración del / la denunciante, la recogida de información, la declaración de la persona denunciada, la valoración de pruebas aportadas y las declaraciones de terceras personas que puedan aportar informaciones del caso.

Durante esta fase, la comisión podrá pedir asesoramiento a profesionales externos.

En caso de episodios cometidos por personas externas a la empresa, se coordinará con el servicio de prevención y/o con la autoridad competente para valorar medidas de protección externa, denuncias policiales, gestión del anonimato o confidencialidad si se estima necesario.

6.4. Informe de conclusiones

El informe recogerá las conclusiones de la fase de investigación y concluirá con la propuesta de actuaciones a realizar y que pueden ser:

- Incoación de un expediente disciplinario si se entiende que se confirma la situación de acoso o violencia.
- Archivo de las actuaciones si se entiende que los hechos denunciados no son constitutivos de acoso o violencia.
- Propuesta de medidas oportunas para solucionar las posibles diferencias entre las partes.

6.5. Resultados

En caso de que se concluya que ha habido acoso o violencia, la empresa, tomará las medidas oportunas para que la persona denunciante y la denunciada no convivan en el mismo entorno laboral. La persona acosada tendrá la opción de permanecer en su lugar o la posibilidad de solicitar un cambio en el puesto de trabajo / turno, que será resuelto de manera excepcional y no podrá suponer una modificación sustancial de sus condiciones laborales.

En el supuesto de que el procedimiento se sobresea (suspenda), pero con expresa declaración de buena fe de la denuncia, el/la denunciante también podrá solicitar el cambio de puesto de trabajo/turno, sin que este hecho suponga ninguna mejora ni detrimento de sus condiciones laborales.

Si el informe de conclusiones confirma la situación de acoso o violencia, la dirección valorará abrir un expediente disciplinario o las acciones legales que crea oportunas.

Si los hechos imputados pudieran derivarse responsabilidades penales, previo informe jurídico se podrá adoptar la decisión de iniciar las acciones que correspondan.

Si se confirma la situación de acoso o violencia y si así se determina, la empresa, suministrará y/o facilitará a la víctima el apoyo médico y/o psicológico que sea necesario, con implicación, si es necesario, de la Mutua de Accidentes de trabajo y del servicio de Vigilancia de la salud.

La comisión dirección deberá supervisar la situación posteriormente para asegurarse de que el acoso o violencia ha cesado.

El tipo de seguimiento y la periodicidad será el que la dirección decida para cada caso.

Cuando los hechos sean constitutivos de violencia externa, se deberá investigar y notificar como accidente laboral si se han producido daños físicos o psicológicos, conforme al sistema Delt@ (códigos 110 y 111). Asimismo, se realizará un registro interno para facilitar el seguimiento de casos repetitivos o reincidentes.

6.6. Confidencialidad

En todo momento, las actuaciones del protocolo deben garantizar la confidencialidad, la intimidad y la dignidad de las personas afectadas. Estas actuaciones se llevarán a cabo con tacto y con el respeto debido tanto a la persona que ha presentado la denuncia como la que ha sido denunciada, y esta última debe tener el beneficio de la presunción de inocencia.

La dirección es la responsable de la gestión y la custodia garantizando la confidencialidad, del conjunto de documentos que se generen en esta fase. La empresa pone a disposición los medios necesarios para hacer efectiva esta custodia.

Durante todo el procedimiento se cumplirá lo establecido en la normativa de protección de datos vigente.

7. OBLIGACIONES LEGALES Y RESPONSABILIDADES

7.1. Obligaciones

Las obligaciones de la empresa ante el acoso y la violencia en el trabajo se fundamentan en un amplio elenco de normas que son de aplicación y que básicamente son las siguientes:

1. Garantizar el derecho de las personas trabajadoras en la relación laboral:

- a) a no ser discriminadas sexualmente, por razón de sexo, identidad de género, expresión de género, orientación sexual, características sexuales;
- b) a la integridad física o psíquica y una adecuada política de seguridad e higiene, y
- c) al respeto de su intimidad ya la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente al acoso.
- d) Garantizar la confidencialidad y posibilidad de represalias hacia la persona presuntamente acosada durante todo el procedimiento, tales como evitar la confrontación directa entre víctima y presunto acosador/a, tal y como establece el RD 901/2020.

2. Promover un contexto y entorno laboral que evite el acoso. Esta obligación implica:

- a) garantizar los derechos laborales indicados en el apartado anterior, así como respetar las condiciones de trabajo a que tienen derecho las personas trabajadoras, recogidas en el Estatuto de los trabajadores y en el convenio colectivo que sea de aplicación, sin perjuicio de las medidas de mejora que la empresa decida adoptar.
- b) garantizar que la salud de sus personas trabajadoras no reciba ningún daño durante la relación de trabajo. El artículo 14 de la LPRL establece el derecho de las personas trabajadoras a la salud, así como el deber de la persona empresaria de protección de la salud de las personas trabajadoras.

3. Arbitrar procedimientos específicos para la prevención del acoso y la violencia en el trabajo, y para encausar las comunicaciones y denuncias que formulen las personas trabajadoras. Estos procedimientos específicos deben incluir dos tipos de medidas.

- a) medidas preventivas: la prevención del acoso se pretende conseguir a través de las medidas indicadas en el capítulo tres.
- b) procedimientos de investigación de las denuncias: la empresa debe tener procedimientos de investigación de los casos particulares de acoso y/o violencia que se produzcan y aplicarlos cuando tenga conocimiento de estos casos.

7.2. Responsabilidades

7.2.1. Empresa

El incumplimiento de las obligaciones da lugar a la exigencia de responsabilidades administrativas y judiciales a la empresa.

ADMINISTRATIVA:

La vigilancia y el control del cumplimiento empresarial de las normas corresponden, en vía administrativa, a la Inspección de Trabajo, y, en vía judicial, los órganos judiciales laborales o penales.

De acuerdo con el Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por lo que se aprueba el Texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social (en adelante TRLISOS), el acoso constituye una infracción grave y/o muy grave en materia de relaciones laborales (art. 7 y 8) y una infracción grave y/o muy grave en materia de Prevención de Riesgos Laborales (art. 12 y 13).

JUDICIAL:

En cuanto al acoso sexual, el artículo 184 del Código Penal tipifica el acoso sexual como delito contra la libertad e indemnidad sexual.

En cuanto al acoso por razón de sexo, por un lado, el artículo 173 del Código penal prevé que quien someta a una persona a un trato degradante, menoscabando gravemente su integridad moral, será castigado con la pena de prisión de seis meses a dos años

Por otro, el título XV del Código penal "los delitos contra los derechos de las personas trabajadoras", el artículo 314 establece que aquellas personas que produzcan una grave discriminación en el trabajo, público o privado, contra alguna persona por razón de su sexo y no restablezcan la situación de igualdad ante la Ley después del requerimiento o sanción administrativa, reparando los daños económicos que se hayan derivado, serán castigadas con la pena de prisión de seis meses a dos años o multa de doce a catorce meses.

7.2.2. Personas trabajadoras

La normativa que protege a las personas trabajadoras ante el acoso es abundante, a través de derechos y obligaciones laborales que están establecidos en los artículos 4, 5 y 19 del Estatuto de los Trabajadores, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, el Estatut d'Autonomia de Catalunya y la Constitución Española, entre otros.

Las personas trabajadoras tienen derecho a un entorno de trabajo saludable y no sufrir acoso y/o violencia. Es por ello por lo que el resto de las personas trabajadoras de la empresa tienen el derecho de informar de posibles situaciones de acoso y/o violencia, sin sufrir represalias.

Por otra parte, todo el mundo tiene la obligación de tratar a los demás con respeto y de cooperar con la empresa en la investigación de una denuncia interna de acoso y/o violencia.

Las personas trabajadoras tienen un papel clave para crear un entorno laboral en el que el acoso sea inaceptable. Pueden contribuir a prevenirlo desde su sensibilidad en torno al tema, y garantizar unos estándares de conducta propia y para con los demás que no sean ofensivos.

Al mismo tiempo, pueden impedir el acoso y/o la violencia si dejan claro que encuentran ciertos comportamientos inaceptables y dan apoyo a aquellos compañeros/as que pueden sufrir esta situación y están valorando si la denuncian.

La omisión del deber de denunciar a la empresa una posible situación de acoso y/o violencia podrá ser sancionada por la misma, según el Texto Refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social (RDL 5/2000).

8. REFERENCIAS LEGALES Y NORMATIVAS

- Constitución española.
- Estatuto de los trabajadores.
- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, y sus modificaciones.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 5/2008, de 24 de abril, del derecho de las mujeres a erradicar la violencia machista.
- Real decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y el registro y se modifica el Real decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos lectivos de trabajo.
- Ley orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual.
- Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI.
- Real Decreto 1026/2024, de 8 de octubre, por el que se desarrolla el conjunto planificado de las medidas para la igualdad y no discriminación de las personas LGTBI en las empresas.
- NTP 1215 (2025): Violencia en el trabajo de origen externo. INSST.
- Convenio 190 OIT sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo.
- Criterio Técnico 104/2021 y 87/2011 de la ITSS.

9. DOCUMENTACIÓN VINCULADA

- Anexo 1: Modelo de denuncia interna.
- Anexo 2: Modelo de denuncia de origen externo
- Anexo 3: Modelo informe instrucción.

10. DISPOSICIÓN FINAL

El contenido del presente Protocolo es de obligado cumplimiento, entrando en vigor a partir de su comunicación a la plantilla a través de los medios existentes en la Empresa, manteniéndose vigente mientras la normativa legal o convencional no obligue a su adecuación o que la experiencia indique su necesario ajuste.

El presente procedimiento no impide la utilización, paralela o posterior por parte de la víctima, de las vías administrativa y/ o judicial (civil o penal).

En _____ a ____ de _____ de _____

Firma: _____ Dirección empresa

Nombre: _____

Anexo 1. Modelo de denuncia interna

(Documento de uso interno)

Número de expediente:

Persona que interpone la denuncia (persona afectada)		
Nombre:	DNI/NIE:	
Edad:	Sexo:	
Puesto de trabajo:	Contacto:	
Persona denunciada		
Nombre:	DNI/NIE:	
Edad:	Sexo:	
Puesto de trabajo:	Contacto:	
Descripción de los hechos		
Concretar el motivo, indicar fechas, duración, frecuencia, adjuntar documentación justificativa, si aplica.		
Lugar de los hechos		
Testigos		
Nombre:		
Nombre:		
Nombre:		
Firma: Nombre: _____	Firma: Nombre: _____	Firma: Nombre: _____

En cualquier tratamiento de datos que se lleve a cabo durante la tramitación de esta denuncia se debe respetar el marco legal vigente por lo que se refiere a la protección de datos de carácter personal.

Anexo 2. Modelo de denuncia de origen externo

(Documento de uso interno)

Número de expediente:

Persona que interpone la denuncia (persona agredida)		
Nombre:	DNI/NIE:	
Edad:	Sexo:	
Puesto de trabajo:	Contacto:	

Perfil de la persona agresora
<i>Sexo, edad o aproximación, entre otras. Tipo de relación con la persona agredida: profesional o de servicios, interna o personal. Se podría identificar como "Relación habitual" si existe una relación continuada como mínimo de 3 meses entre los agentes implicados.</i>

Descripción de los hechos
Concretar el motivo, indicar fechas, duración, frecuencia, adjuntar documentación justificativa, si aplica.

Lugar de los hechos

Características de la agresión
<i>Tipo de agresión:</i> • <i>Agresión física: indicar tipo de lesión, alcance y arma utilizada, si procede.</i> • <i>Agresión verbal: indicar tipo de insultos o vejaciones, amenazas, coacciones, gestos, etc.</i> • <i>Agresión simbólica: indicar tipo de actos y si va unida o no a la agresión física y/o verbal.</i> • <i>Agresión económica: indicar desperfectos en bienes de las personas trabajadoras y/o de la organización.</i> • <i>Agresión sexual.</i> • <i>Agresión por medios telemáticos. Factores de riesgo: condiciones de trabajo psicosociales y características de los centros de trabajo, entre otros.</i> <i>Otros datos: fecha, lugar y hora de la agresión, turno, entre otros.</i>

Causas alegadas en la agresión

Relacionadas con las demandas de la persona ajena a la organización (ejemplos):

- *Demanda de atención sin cita previa o fuera de horario.*
- *Demanda de atención inmediata.*
- *Demanda sin presentar la documentación.*

Relacionadas con la atención recibida por la persona ajena a la organización (ejemplos):

- *Desacuerdo en los tiempos de espera.*
- *Desacuerdo por falta de información y/o comunicación adecuada.*
- *Desacuerdo con el trato recibido (generalmente, por parte de la víctima o en su defecto por la organización).*
- *Desacuerdo con las normas internas de la organización en cuanto a la gestión del servicio. Insatisfacción con el servicio recibido o producto adquirido. Intento de robo/atraco. Causas ajenas a la organización o a la asistencia prestada (ejemplos):*
- *Discusión entre personas usuarias, pacientes, clientela, etc.*
- *Estado o condición de la propia persona agresora (estado de agitación por trastornos mentales, consumo de sustancias y/o problemas personales).*

Repercusiones del suceso violento

Consecuencias sobre la salud de la persona trabajadora:

- *Lesión física, problemas de salud mental...*

Nivel asistencial recibido:

- *Atención primaria, atención hospitalaria...*

Consecuencias sobre la organización:

- *Interrupción de la jornada, baja... Si causa Incapacidad Temporal, se debería especificar un criterio de duración, recaída, etc.*

Actuaciones postincidente:

- *Medidas tomadas por la organización con plazo de actuación.*

Testigos

Nombre:

Nombre:

Nombre:

Firma:

Nombre: _____

Firma:

Nombre: _____

Firma:

Nombre: _____

Anexo 3. Modelo de informe de instrucción

El informe debe incluir la siguiente información:

- Antecedentes del caso, que incluirán un resumen de los argumentos planteados por cada una de las partes implicadas.
- Descripción de los principales hechos del caso.
- Resumen de las diligencias practicadas.
- Valoración final con las aportaciones particulares que pudiera haber y propuestas de medidas.
- Determinación expresa de la existencia o no de acoso.
- Propuesta, en su caso, de acciones disciplinarias y/o medidas a adoptar
- Firma.