

*Generando Cambios*  
(2ª edición)



**ANEXO:  
PROTOCOLO DE ACTUACIÓN CONTRA EL ACOSO SEXUAL, EL ACOSO  
POR RAZÓN DE SEXO Y EL ACOSO PSICOLÓGICO O MORAL.**



## Índice.

---

**1. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS.**

**2. DEFINICIÓN DE ACOSO.**

- 2.1. Acoso sexual.**
- 2.2. Acoso por razón de sexo.**
- 2.3. Acoso moral (mobbing).**

**3. MEDIDAS PREVENTIVAS.**

**4. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN.**

- Denuncia.**
- Procedimiento.**
- Investigación.**
- Resultado del informe.**
- Faltas.**
- Sanciones.**
- Seguimiento.**
- Garantías del Procedimiento.**

## 1. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS.

---

La dignidad, el derecho a la integridad moral y física y a la no discriminación están garantizados en la Constitución Española, la Normativa de la Unión Europea, y la Legislación Laboral Española, contemplando también un conjunto de medidas eficaces para actuar contra el acoso en cualquiera de sus manifestaciones.

La manera más eficaz de hacerle frente es elaborar y aplicar una política en el ámbito empresarial, que ayude a garantizar un entorno laboral en el que resulte inaceptable e indeseable el acoso.

Con esta finalidad, la Empresa establece este procedimiento de actuación y declara lo siguiente:

-  *Que las actitudes de acoso suponen un atentado contra la dignidad de los trabajadores y trabajadoras, por lo que no permitirá ni tolerará el acoso en el trabajo.*
-  *Que rechaza el acoso sexual, por razón de sexo, y moral en todas sus formas y modalidades, sin atender a quién sea la víctima o la persona ofensora ni cuál sea su rango jerárquico.*
-  *Que queda expresamente prohibida cualquier acción o conducta de esa naturaleza, siendo considerada como falta laboral dando lugar a las sanciones que en este protocolo se determinan.*

-  *Que la Empresa, protegerá especialmente al empleado/a o empleados/as que sean víctimas de dichas situaciones, adoptándose cuando sea preciso, las medidas cautelares necesarias para llevar a cabo dicha protección, sin perjuicio de guardar la confidencialidad y sigilo profesional y de no vulnerar la presunción de inocencia del/la presunto/a o presuntos/as acosadores/as.*
-  *Que todo el personal de la Empresa tiene la responsabilidad de ayudar a garantizar un entorno laboral en el que resulte inaceptable e indeseable el acoso, y, en concreto, los mandos tienen la obligación de garantizar, con los medios a su alcance, que el acoso no se produzca en las unidades organizativas que estén bajo su responsabilidad.*
-  *Que en caso de producirse, debe quedar garantizada la ayuda a la persona que lo sufra y evitar con todos los medios posibles que la situación se repita.*
-  *Que corresponde a cada persona determinar el comportamiento que le resulte inaceptable y ofensivo, y así debe hacerlo saber al acosador/a, por sí mismo/a o por terceras personas de su confianza y, en todo caso, puede utilizar cualquiera de los procedimientos que en este protocolo se establecen.*
-  *Que la Empresa se compromete a regular, por medio del presente Protocolo, la problemática del acoso en el trabajo, estableciendo un método que se aplique tanto para prevenir, a través de la formación, la responsabilidad y la información, como para solucionar las reclamaciones relativas al acoso, 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.*
-  *Que la Empresa incluirá en las condiciones de subcontratación con otras empresas, el conocimiento y respecto a los principios establecidos en el presente protocolo.*

## 2. DEFINICIÓN DE ACOSO.

---

La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, define en su artículo 7 tanto el acoso sexual como el acoso por razón de sexo.

### 2.1. ACOSO SEXUAL.

Se considera “acoso sexual” “cualquier comportamiento, 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”.

Podemos hablar de dos tipos de acoso sexual:

#### **Chantaje sexual o acoso “quid pro quo”.**

Se habla de chantaje sexual cuando la negativa o la sumisión de una persona a esta conducta se utiliza, implícita o explícitamente, como fundamento de una decisión que repercute sobre el acceso de esta persona a la formación profesional, al trabajo, a la continuidad del trabajo, a la promoción profesional, el salario, etc.

Sólo son sujetos activos de este tipo de acoso aquellas personas que tengan poder de decidir sobre la relación laboral, es decir, toda persona jerárquicamente superior.

#### **Acoso sexual ambiental.**

Su característica principal es que los sujetos mantiene una conducta de naturaleza sexual, de cualquier tipo, que tiene como consecuencia buscada o no, producir un contexto intimidatorio, hostil, ofensivo o humillante. La condición afectada es el entorno, el ambiente de trabajo.

En este caso, también pueden ser sujetos activos los compañeros y compañeras de trabajo o terceras personas, relacionadas laboralmente con la empresa.

A título de ejemplo, y sin ánimo excluyente ni limitativo, se relacionan las siguientes conductas:

De intercambio (Chantaje sexual).

-  *El contacto físico deliberado e intencionado, o un acercamiento físico excesivo e innecesario, y no solicitado ni consentido.*
-  *Invitaciones persistentes para participar en actividades sociales lúdicas, pese a que la persona objeto de las mismas haya dejado claro que no resultan deseadas, por su posible carácter e intencionalidad sexual.*
-  *Invitaciones impúdicas o comprometedoras y petición de favores sexuales, incluidas las que asocien esos favores con la mejora de las condiciones de trabajo del/la trabajador/a o su estabilidad en el empleo.*
-  *Cualquier otro comportamiento que tenga como causa o como objetivo la discriminación, el abuso, la vejación o la humillación de un/a trabajador/a por razón de su sexo.*

De carácter ambiental.

-  *Observaciones sugerentes, bromas o comentarios de naturaleza y contenido sexual sobre la apariencia o condición sexual del trabajador o trabajadora.*
-  *El uso de gráficos, viñetas, dibujos, fotografías, imágenes o cualesquiera otras representaciones gráficas de contenidos sexualmente explícito.*
-  *Llamadas telefónicas, cartas o mensajes de carácter sexual ofensivo.*

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

## 2.2. ACOSO POR RAZÓN DE SEXO.

El “acoso por razón de sexo” se define como “cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo”.

## 2.3. ACOSO MORAL.

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, en su Nota Técnica de Prevención nº476, el “mobbing” o “acoso moral” es “la situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática (al menos una vez por semana), durante un tiempo prolongado (más de 6 meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo”. Es toda conducta, práctica o comportamiento, realizado de modo sistemático o recurrente en el seno de una relación de trabajo que suponga, directa o indirectamente, un menoscabo o atentado contra la dignidad del trabajador o trabajadora, al cual se intenta someter emocional y psicológicamente de forma violenta u hostil, y que persigue anular su capacidad, promoción profesional o su permanencia en el puesto de trabajo, afectando negativamente al entorno laboral.

Según esta Nota Técnica de Prevención, son formas de expresión de “mobbing”:

- 🌀 *Acciones contra la reputación o la dignidad personal del afectado; por medio de la realización de comentarios injuriosos contra su persona, ridiculizándolo o riéndose públicamente de él, de su aspecto físico, de sus gestos, de su voz, de sus convicciones personales o religiosas, de su estilo de vida, etc.*
- 🌀 *Acciones contra el ejercicio de su trabajo, encomendándole trabajo en exceso o difícil de realizar cuando no innecesario, monótono o repetitivo, o incluso trabajos para los que el individuo no está cualificado, o que requieren una cualificación menor que la*

poseída por la víctima; o, por otra parte, privándole de la realización de cualquier tipo de trabajo; enfrentándole a situaciones de conflicto de rol (negándole u ocultándole los medios para realizar su trabajo, solicitándole demandas contradictorias o excluyentes, obligándole a realizar tareas en contra de sus convicciones morales, etc.).

-  Acciones de manipulación de la comunicación o de la información con la persona afectada que incluyen una amplia variedad de situaciones; manteniendo al afectado en una situación de ambigüedad de rol (no informándole sobre distintos aspectos de su trabajo, como sus funciones y responsabilidades, los métodos de trabajo a realizar, la cantidad y la calidad del trabajo a realizar, etc., manteniéndole en una situación de incertidumbre); haciendo un uso hostil de la comunicación tanto explícitamente (amenazándole, criticándole o reprendiéndole acerca de temas tanto laborales como referentes a su vida privada) como implícitamente (no dirigiéndole la palabra, no haciendo caso a sus opiniones, ignorando su presencia,...); utilizando selectivamente la comunicación (para reprender o amonestar y nunca para felicitar, acentuando la importancia de sus errores, minimizando la importancia de sus logros,...).
-  Acciones características de situaciones de inequidad mediante el establecimiento de diferencias de trato, o mediante la distribución no equitativa del trabajo, o desigualdades remunerativas, etc.

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/a.
-  Acoso laboral horizontal, es el que se produce entre compañeros y compañeras 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 éste/a incluso atribuirse a sí mismo/a méritos ajenos.



*Acoso laboral ascendente, es aquel en que el agente del acoso 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 asciende y pasa a tener como subordinados/as a los/as que anteriormente eran sus compañeros/as. También puede ocurrir cuando se incorpora a la organización una persona con un rango superior, desconocedor de la organización o cuyas políticas de gestión no son bien aceptadas entre sus subordinados/as.*

En cuanto al sujeto activo se considerará acoso cuando provenga de jefes/as, compañeros/as e incluso clientes, proveedores/as o terceras personas relacionadas con la víctima por causas de trabajo.

En cuanto al sujeto pasivo éste siempre quedará referido a cualquier trabajador/a, independientemente del nivel del mismo y de la naturaleza de la relación laboral.

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 o como consecuencia del trabajo.

### 3. MEDIDAS PREVENTIVAS.

---

Para evitar los casos de acoso, resulta fundamental la puesta en marcha de medidas preventivas que impidan su aparición. Entre estas:

#### 1.- Evaluación y prevención de los riesgos psicosociales.

La prevención de unas conductas inadecuadas e inaceptables, como son las conductas de acoso, deben plantearse en el contexto de una acción general y proactiva de prevención de los riesgos psicosociales, en general. Las distintas formas de organizar el trabajo y las relaciones entre las personas pueden favorecer o, por el contrario, evitar, situaciones o conductas inadecuadas como las que nos ocupan.

#### 2.- Divulgación del Protocolo.

Se garantizará el conocimiento efectivo de este Protocolo por todos y todas los trabajadores y trabajadoras y a todos los niveles de la Empresa. Esta difusión incidirá en el compromiso de la dirección de garantizar ambientes de trabajo en los que se respeten la dignidad y la libertad de las personas trabajadoras.

#### 3.- Responsabilidad.

Todos los trabajadores y trabajadoras de la Empresa tienen la responsabilidad de garantizar un entorno laboral en el que se respete la dignidad de la persona. El personal directivo deberá tener especialmente encomendada la labor de evitar que se produzca cualquier tipo de acoso bajo su ámbito de organización.

## 4. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN.

---

Incluso si se desarrolla una adecuada actuación preventiva puede producirse, ocasionalmente, conductas o situaciones de acoso. Por ello, es necesario disponer de un procedimiento o protocolo a seguir en los casos en que se produzcan quejas o reclamaciones por este motivo.

El procedimiento deberá ser ágil y rápido, otorgándole credibilidad, garantizándose la protección del derecho a la intimidad y confidencialidad de las personas afectadas, y evitando que la persona acosada se vea abocada a repetir la explicación de los hechos, salvo que sea estrictamente necesario. Asimismo se protegerá la seguridad y salud de la víctima.

### **Denuncia.**

El procedimiento se iniciará con la presentación por escrito de una denuncia a la persona designada por la Empresa (por ejemplo, al director o directora de RR.HH.).

Si el trabajador o la trabajadora considera más factible su presentación por escrito a otra persona diferente, podrá hacerlo a otro/a de los/as directivos/as de la compañía, quien informará y traspasará automáticamente la denuncia por escrito a la persona designada por la Empresa.

En caso de estar implicada esta persona, el/la responsable de área a quien le llegue la queja por escrito la pondrá en conocimiento del/de la Gerente.

En dicha denuncia figurará:

- Nombre de la persona que presenta la denuncia.
- Nombre de la persona acosada.
- Nombre de la persona presunta culpable de acoso.
- Naturaleza del acoso sufrido. Hechos.
- Fecha/s y hora/s en las que los hechos se han dado.
- Nombre de las personas testigos, si los hay.
- Acciones que se hayan emprendido.
- Firma de la persona que presenta la denuncia.

Dicha denuncia podrá ser presentada por la/s persona/s acosada/s o por otras personas del entorno laboral que sean conscientes y conocedoras de una situación de esta naturaleza.

### **Procedimiento.**

Si tras un primer análisis de la información disponible, posterior a la presentación de la denuncia por escrito, se aprecia que se trata de un conflicto que puede resolverse amistosamente, a través de la actuación de una persona mediadora, debería resolverse por esta vía, y hacerlo a la mayor brevedad.

Si, por el contrario, de la información recopilada se derivan indicios de un presunto caso de acoso de mayor gravedad, o bien no se ha podido llegar a una solución amistosa, se iniciará una investigación en profundidad.

La persona designada, con carácter inmediato a la recepción de la denuncia y en atención a las circunstancias concurrentes podrá adoptar medidas cautelares pertinentes (traslados, cambios de puesto, etc.).

La denuncia será comunicada a la persona acusada, que podrá presentar alegaciones en un plazo máximo de 5 días naturales.

### **Investigación.**

La persona designada para ello, llevará a cabo una investigación para esclarecer los hechos, pudiendo contar con los medios que estime conveniente.

La persona que lleve a cabo la investigación no podrá tener relación directa de dependencia o ascendencia con ninguna de las partes, ni ser colaborador/a o compañero/a de trabajo en el mismo departamento, de cualquiera de las partes.

La intervención de los/as representantes legales de los trabajadores y trabajadoras, tanto como la de posibles testigos y de todas las personas actuantes, deberá observar el carácter confidencial de las actuaciones, por afectar directamente a la intimidad y honorabilidad de las personas. Se observará el debido respeto tanto a la persona que ha presentado la denuncia como a la persona objeto de la misma.

A lo largo de todo el procedimiento se mantendrá una estricta confidencialidad y todas las investigaciones internas se llevarán a cabo con el debido tacto y respeto, tanto hacia la persona que ha presentado la denuncia como hacia la persona denunciada, la cual tendrá el beneficio de la presunción de inocencia.

Para asegurar este hecho, todas las personas miembros de la plantilla, incluidas las representantes de los trabajadores y trabajadoras, que participen en la investigación o tengan conocimiento oficial de la misma, firmarán un acuerdo de confidencialidad.

Todas las actuaciones de la persona que lleva a cabo la investigación, se documentarán por escrito, levantándose las correspondientes actas, que, en los casos de incluir testimonios o

declaraciones, serán suscritas, además de por la persona que lleva a cabo la investigación, por quienes los hubieran emitido, dando conformidad a que lo transcrito corresponde fielmente con las alegaciones o declaraciones efectuadas.

En el plazo de quince días naturales, contados a partir de la presentación de la denuncia, la persona designada para ello, una vez finalizada la investigación, elaborará y aprobará el informe definitivo sobre el supuesto acoso investigado, en el que indicará las conclusiones alcanzadas y las circunstancias agravantes y atenuantes que a su juicio concurren, instando, en su caso, la apertura de procedimiento disciplinario contra la persona denunciada.

### **Resultado del informe.**

El informe puede dar como resultado:

- bien el sobreseimiento, porque se considere que las pruebas no son concluyentes, señalando en este caso si la denuncia fue, o no, presentada de buena fe,
- bien una sanción, que se graduará como falta grave o muy grave, teniendo en cuenta el conjunto de circunstancias concurrentes de los hechos, así como el tipo de intensidad de la conducta, su reiteración, afectación sobre el cumplimiento laboral de la víctima, etc.

Si el resultado del expediente es de sobreseimiento, con expresa declaración sobre la mala fe de la denuncia, a la persona denunciante se le incoará expediente disciplinario.

En el supuesto de resolución del expediente con sanción, que no conlleve el traslado forzoso o el despido, la Empresa tomará las medidas oportunas para que la persona agresora y la víctima no convivan en el mismo ambiente laboral.

Si por parte de la persona agresora, o de otras personas, se produjeran represalias o actos de discriminación sobre la persona denunciante o sobre cualquiera de las personas que han

participado en el proceso, dichas conductas serán consideradas como falta laboral, incoándose el correspondiente expediente disciplinario.

La divulgación de datos del procedimiento tendrá la consideración de falta grave, con independencia de cualquier otro tipo de medida legal que pudiera tomarse.

## Faltas.

A título meramente enunciativo y no limitativo, se establece la siguiente enumeración de las faltas en graves y muy graves:

### Falta grave:

- El acoso de carácter ambiental.

### Falta muy grave:

- El acoso de intercambio o chantaje sexual.
- La reincidencia o reiteración en la comisión de una falta grave.
- Cualquier conducta calificada como falta grave en sentencia firme.
- Cualquier conducta de las definidas en este protocolo cuya intensidad o relevancia social así lo determine.
- Faltas graves en las que la persona infractora sea un/a directivo/a o sin serlo tenga cualquier posición de preeminencia laboral sobre la persona objeto de la agresión.

Serán consideradas como circunstancias agravantes las siguientes:

- La reincidencia en la comisión de acoso.
- La existencia de dos o más víctimas.
- La demostración de conductas intimidatorias o represalias por parte de la persona agresora.

- El hecho de que la persona agresora tenga poder de decisión sobre la relación laboral de la víctima.
- La concurrencia de algún tipo de discapacidad física o mental en la persona acosada.
- La producción de graves alteraciones, médicamente acreditadas, en el estado psicológico o físico de la víctima.
- La situación de contratación temporal o en periodo de prueba e incluso como becario/a en prácticas de la víctima.

### **Sanciones.**

Las sanciones, están recogidas en el Convenio Colectivo o Norma superior vigente en cada momento.

### **Seguimiento.**

El seguimiento de la ejecución y cumplimiento de las medidas correctoras propuestas corresponderá a la persona designada, debiendo prestar una especial atención, en los casos en que haya podido haber afectación de las víctimas, al apoyo y, en su caso, rehabilitación de las mismas.

### **Garantías del Procedimiento.**

A todas las personas que participen en cualquiera de las partes del procedimiento se les exigirá el deber de sigilo.

Por otra parte, en todo momento se garantizará la protección al derecho a la intimidad de las personas afectadas o que han tomado parte en el proceso.

Madrid Mayo 2010

