

Protocolo frente a los conflictos, al acoso sexual y por razón de sexo, al trato discriminatorio y al acoso laboral y la violencia física, en el ámbito laboral.

EMPRESA: ASAPME TERUEL
TRAPECIO TERUEL SL
CORTE Y
TELAS-ASAPME TERUEL SL

*A partir de ahora GRUPO ASAPME

CENTRO: MULTICENTRO C.P 44.003 (TERUEL)

NIF: G44145233 / B44256873 / B06944763

FECHA: MAYO 2023

Índice

1. Justificación y antecedentes.....	3
2. Política y declaración de principios.	13
3. Definiciones.	15
4. Objeto.....	20
6. Tipos de conflictos y acoso.	22
7. Medidas de prevención.	27
8. Procedimiento para la tramitación denuncias.....	28
9. Procedimiento informal de comunicación.	29
10. Procedimiento formal de comunicación.	30
11. Criterios y garantías del procedimiento.	32
12. Circunstancias agravantes.	34
13. Histórico de modificaciones.	35
14. ANEXO 1 -ESQUEMA EXPLICATIVO.....	36
15. ANEXO 2 - MODELO DE DENUNCIA.	38



1. Justificación y antecedentes.

ORGANIZACIÓN NACIONAL DE DERECHOS HUMANOS

La Declaración Universal de Derechos Humanos. (Asamblea General ONU 1948)

Artículo 1. Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.

Artículo 3. Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona.

Artículo 5. Nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes.

Artículo 12. Nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a su honra o a su reputación. Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra tales injerencias o ataques.

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO

(**Ginebra, 2001**). Convenio Colectivo adoptado por la Oficina Internacional del Trabajo y el sindicato de la OIT, para la mejora de la calidad de las estructuras y procedimientos de prevención del acoso y solución del conflicto, tomando en consideración las normas internacionales del trabajo pertinentes y la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.

NORMATIVA COMUNITARIA

La Recomendación de la **Comisión de las Comunidades Europeas** de noviembre de 1991, relativa a la protección de la dignidad de hombres y mujeres en el trabajo, y el **Código de Conducta** que la acompaña, constituye ya un texto (no vinculante) en el que se insta a los estados miembros a buscar una definición clara de acoso y a modificar sus ordenamientos con el fin de luchar contra él. La posterior Directiva 2002/73/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, que ha sido objeto de refundición en la más reciente Directiva 2006/54/CE, define tanto el acoso sexual como el acoso por razón de sexo, considerándolos discriminatorios sexistas y prohibidos, y estableciendo la obligación de los Estados miembros de alentar a empresarios y responsables del acceso a la formación y a adoptar medidas para la prevención.

Parlamento Europeo (2001/239 (INI)) Resolución sobre Acoso Moral en el Trabajo.

La **Directiva 2006/54/CE** del Parlamento Europeo y del Consejo hace referencia a la aplicación del principio de igualdad entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, la formación, la promoción y las condiciones de trabajo. Esta Directiva establece que "el acoso sexual es contrario al principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres y, por ello, conviene definir dichos conceptos y prohibir dichas formas de discriminación.

NORMATIVA ESPAÑOLA

En España, el tratamiento legal que se ha dado al acoso sexual ha pasado en los últimos años desde 1995 de no tener un tipo penal propio a ser reconocido, de un lado, como un tipo penal autónomo y, de otro, a ser contemplado explícitamente como infracción laboral muy grave.

Legalmente, cabe contemplar el problema desde un triple orden legal: el constitucional, el social y el penal.

La Constitución reconoce entre otros derechos fundamentales:

- . La dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás son fundamento del orden político y de la paz social. (**Art. 10**).
- . De la igualdad ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social. (**Art. 14**).
- . El deber de trabajar y el derecho al trabajo, a la libre elección de profesión u oficio, a la promoción a través del trabajo y a una remuneración suficiente para satisfacer sus necesidades y las de su familia, sin que en ningún caso pueda hacerse discriminación por razón de sexo. (**Art. 35.1**).
- . Derecho a la integridad física y moral sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a torturas ni a penas o tratos inhumanos o degradantes (**Art. 15**), y el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen (**Art. 18,1**).

Todos estos derechos pueden resultar vulnerados en caso de acoso sexual.

Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en sus artículos del 14 al 20, donde se reconoce el derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, establecido por la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

La seguridad social

El art. 115.1 de la Ley General de la Seguridad Social (LGSS), considera accidente de trabajo "a toda lesión sufrida por el trabajador con ocasión o por consecuencia del trabajo". La consideración del acoso moral en el trabajo como accidente de trabajo queda supeditada a la causalidad entre el acoso y la baja o incapacidad sufrida por el trabajador o trabajadora.

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/trabajadoras**. (Derechos de los trabajadores/trabajadoras). los trabajadores/trabajadoras/as tienen derecho a su integridad física y a una adecuada política de seguridad e higiene y al respecto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente a ofensas verbales o físicas de naturaleza sexual (Art. 4.2).

El Art. 17 hace referencia a la no discriminación en las relaciones laborales.

Art. 28. 2. El empresario está obligado a llevar un registro con los valores medios de los salarios, los complementos salariales y las percepciones extrasalariales de su plantilla, desagregados por sexo y distribuidos por grupos profesionales, categorías profesionales o puestos de trabajo iguales o de igual valor.

Código Penal . Artículo 184. El que solicitare favores de naturaleza sexual, para sí o para un tercero, en el ámbito de una relación laboral, docente o de prestación de servicios, continuada o habitual, y con tal comportamiento provocare a la víctima una situación objetiva y gravemente intimidatoria, hostil o humillante.

La ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres, en el Título I, Artículo 7, indica que constituye 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; y que constituye acoso por razón de sexo cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo, obligando a las empresas a promover las condiciones de trabajo que eviten esas conductas, y a arbitrar procedimientos

específicos para su prevención y para dar cauce a denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes las han padecido (Art. 48).

Las anteriores medidas serán de idéntica aplicación a todas las personas que trabajen en la empresa, incluidas aquellas que presten sus servicios en el ámbito de la empresa en virtud de una relación de carácter mercantil, empresa de trabajo temporal, contrata o subcontrata.

Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación.

Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y se modifica el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo.

Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres.

Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual. Artículo 12. Prevención y sensibilización en el ámbito laboral.

NORMATIVA AUTONÓMICA.

ARAGÓN

Ley 7/2018, de 28 de junio, de igualdad de oportunidades entre hombre y mujeres en Aragón. La presente ley tiene por objeto hacer efectivo el derecho de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en la Comunidad Autónoma de Aragón.

Integración de la perspectiva de género, y promoción de la igualdad de género, en las políticas públicas de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Medidas para promover la igualdad de género en las diferentes áreas de la intervención pública: educación, empleo, conciliación, promoción y protección de la salud, igualdad en el ámbito social, participación social y política, imagen y medios de comunicación social, garantías del derecho a la igualdad y a la no discriminación por razón de género.

La ley de 18/2018, de 20 de diciembre, de igualdad y protección integral contra la discriminación por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género en la Comunidad Autónoma de Aragón. La presente Ley tiene por objeto regular, en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Aragón y en el marco de sus competencias, los

principios, medidas y procedimientos destinados a garantizar la plena igualdad real y efectiva y los derechos de las personas LGTBI, mediante la prevención y eliminación de toda discriminación por razones de orientación sexual, expresión o identidad de género en los sectores públicos y privados de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Todas las personas LGTBI tendrán derecho a ser tratadas en condiciones de respeto a la diversidad afectivo-sexual, de género y de igualdad en cualquier ámbito de la vida, en particular en las esferas civil, laboral, social, sanitaria, educativa, económica, cultural y deportiva, así como a una protección efectiva por parte del Gobierno de Aragón en aquellos supuestos en que sean víctimas de discriminación y delitos de odio o sufran trato discriminatorio, vejatorio o degradante por su orientación sexual, expresión o identidad de género o por vivir en el seno de una familia LGTBI.

Todas las personas LGTBI tendrán derecho a ser tratadas en condiciones de respeto a la diversidad afectivo-sexual, de género y de igualdad en cualquier ámbito de la vida, en particular en las esferas civil, laboral, social, sanitaria, educativa, económica, cultural y deportiva, así como a una protección efectiva por parte del Gobierno de Aragón en aquellos supuestos en que sean víctimas de discriminación y delitos de odio o sufran trato discriminatorio, vejatorio o degradante por su orientación sexual, expresión o identidad de género o por vivir en el seno de una familia LGTBI.

NOTAS TÉCNICAS DE PREVENCIÓN INSST.

NTP 476

En esta nota técnica se identifica el concepto, sus características, su génesis, manifestaciones y evolución. Se hace hincapié en la importancia de sus consecuencias y en la necesidad de identificarlo a tiempo y de darle solución en sus fases más tempranas.

NTP 854

En esta nota técnica actualiza la definición de acoso laboral de la NTP 476. Se describen los elementos que describen el concepto de acoso laboral en el trabajo, la diferencia entre acoso y otras situaciones de conflicto en el lugar de trabajo

NTP 891 y NTP 892

Establecen una serie de criterios preventivos básicos que facilitan soluciones eficaces para la gestión de los riesgos laborales en general y de los psicosociales en particular.



2. Política y declaración de principios.

Con el objeto de fomentar y mantener un entorno laboral para todas las personas de esta plantilla, fundamentado en el respeto hacia la propia libertad individual, **GRUPO ASAPME** asume que las actitudes de **acoso laboral, acoso sexual, acoso por razón de sexo, trato discriminatorio y violencia**, implica un atentado contra la dignidad y los derechos fundamentales de las personas. Por lo tanto y teniendo en cuenta esto, **GRUPO ASAPME** no permitirá ni tolerará situaciones de esta índole, comprometiéndose a crear, mantener y proteger con todas las medidas a su alcance, un entorno laboral donde se respete la dignidad y la libertad de cada integrante de nuestra organización.

Es responsabilidad de todas las personas de **GRUPO ASAPME** asegurar que se cumpla este compromiso, especialmente de quienes ocupan mandos superiores e intermedios que deben garantizar que no se produzcan situaciones de acoso en cualquiera de sus modalidades.

En caso de que ocurran este tipo de actitudes y comportamiento, se facilitará ayuda a la persona que lo sufra, se evitará que la situación se repita y se sancionará en función de las circunstancias y condicionamiento del hecho en sí, una vez analizado.

Asimismo, corresponde a cada persona de la organización determinar qué comportamiento o comportamientos le resultan inaceptables y ofensivos; debe, en primer lugar, hacerlo saber a quién está realizando esa conducta, y en todo caso, tiene derecho a solicitar la aplicación del presente procedimiento.

En consecuencia, **GRUPO ASAPME** se compromete a regular, la problemática del **acoso laboral, acoso sexual, acoso por razón de sexo, trato discriminatorio y violencia** en las relaciones laborales, a través del presente procedimiento, para prevenir y dar rápida solución a las reclamaciones con las debidas garantías.

Para conseguir el objeto del Protocolo **GRUPO ASAPME** solicita que cada una de las personas de la organización, asuman sus responsabilidades al respecto:

- Evitando comportamientos o actitudes que puedan resultar ofensivas, humillantes, degradantes, molestas, intimidatorias u hostiles, y no ignorando ni tolerando dichos comportamientos o actitudes.

- Actuando de forma adecuada frente a estas situaciones, comunicándolo, manifestando su desacuerdo y prestando apoyo a las personas que lo están sufriendo.

Por su parte **GRUPO ASAPME** se compromete a:

- Implantar el presente Procedimiento de actuación frente a este tipo de comportamientos o actitudes.
- Garantizar que todas las quejas o denuncias sean tramitadas de forma rigurosa y rápida, respetando el principio de confidencialidad.
- Garantizar que no existan represalias contra la persona que presenten la queja o denuncia, ni contra el resto de las personas que estén involucradas en el proceso.



3. Definiciones.

CONFLICTO

Un conflicto laboral se puede entender como una disputa entre miembros de una organización a causa de diferencias de opinión, percepción o problemas de relación.

ACOSO LABORAL

No hay una definición legal de Acoso Laboral.

Siguiendo la definición de la **NTP 854**: "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 actúan 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".

Características del acoso laboral:

- 1. Carácter objetivo:** se consideran tanto las conductas intencionadas (dolo) que pretenden atacar la dignidad de la persona, como las conductas negligentes que producen el mismo resultado.
- 2. Conductas que violan la integridad moral y la dignidad en el trabajo,** como la **integridad física** y la **garantía de protección de la seguridad y salud en el trabajo.** En este sentido, el acoso se diferencia de otras conductas que vulneran sólo uno de los dos derechos. Por ejemplo, el estrés laboral, puede vulnerar el derecho a la integridad física de la persona, sin que por ello atenten contra su dignidad o integridad moral. En este sentido, la conducta de acoso es susceptible de causar daños a la salud de la persona afectada.
- 3. Entorno intimidatorio, humillante, degradante u ofensivo** para la persona afectada. Por tanto, no puede ser un acto aislado, puntual o que afecta sólo a un aspecto parcial de la relación laboral.
- 4. Reiteración y frecuencia de las ofensas:** deben producirse de forma reiterada y suceder durante un período de tiempo prolongado, condición que está directamente

relacionada con su carácter repetitivo. Sin embargo, una sola conducta podría ser constitutiva de acoso, cuando fuera de tal gravedad que sus efectos dañinos permanecieran en el tiempo.

- 5. Se trata de una acción bilateral:** conductas dirigidas por una persona, o en raras ocasiones varias personas contra otra u otras. Sin esta bilateralidad, se trataría de conductas arbitrarias y despóticas de una persona con autoridad, dirigidas de forma indeterminada hacia todas las personas que dependen de él/ ella.

El acoso laboral vulnera derechos fundamentales tales como:

- Derecho a la no discriminación (art. 14 CE)
- Derecho a la dignidad (art. 10 CE)
- Derecho a la integridad física y moral (art. 15 CE)
- Derecho a la libertad personal (art. 17 CE)
- Derecho al honor (art. 18 CE)

Que no se considera Acoso Laboral:

- Acciones irregulares organizativas que afectan al **colectivo**.
- La presión legítima de exigir lo que se pacta o las normas que existan.
- Un conflicto.
- Críticas constructivas, explícitas, justificadas.
- La supervisión-control, así como el ejercicio de la autoridad, siempre con el debido respeto interpersonal.
- Los comportamientos arbitrarios o excesivamente autoritarios realizados a la colectividad, en general.

ACOSO SEXUAL

De conformidad con el artículo 7,1 de la **Ley Orgánica de Igualdad efectiva entre mujeres y hombres (LOIEMH)**, es **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.

De manera meramente ejemplificativa, y en ningún caso exhaustiva, se consideran comportamientos constitutivos de acoso sexual:

- Un contacto físico innecesario, rozamientos o palmaditas.
- Observaciones sugerentes y desagradables, chistes o comentarios sobre la apariencia o aspecto, y abusos verbales deliberados.
- Invitaciones impúdicas o comprometedoras.
- Uso de imágenes o posters pornográficos en los lugares de trabajo.
- Gestos obscenos.
- Observación clandestina de personas en lugares reservados, como sería el caso de los servicios.
- Demandas de favores sexuales.
- Agresiones físicas.

De conformidad con el artículo 7.2 de la **LOIEMH**, es **acoso por razón de sexo** (o acoso sexista) cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

De manera meramente ejemplificativa, y en ningún caso exhaustiva, se consideran comportamientos constitutivos de acoso por razón de sexo:

- Comentarios despectivos acerca de las mujeres o de los valores considerados femeninos, y, en general, comentarios sexistas sobre mujeres u hombres basados en prejuicios de género.
- Demérito de la valía profesional por el hecho de la maternidad o de la paternidad.
- Conductas hostiles hacia quienes –sean hombres o mujeres– ejerciten derechos de conciliación de la vida personal, familiar y profesional.
- Minusvaloración, desprecio o aislamiento de quien no se comporte conforme a los roles socialmente asignados a su sexo.

De conformidad con el artículo 7.3 de la LOIEMH, se considerarán, en todo caso, discriminatorios el acoso sexual y el acoso por razón de sexo,

De conformidad con el artículo 7.4 de la LOIEMH, 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.

VIOLENCIA

La OIT define la **violencia laboral** como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo.

Existen dos formas de violencia: la violencia física y violencia psicológica.

Hay tres tipos de violencia:

Violencia de tipo I: Actos violentos procedentes de personas que no están relacionadas con el propio trabajo.

Violencia de tipo II: Actos violentos que provienen de los clientes/ usuarios/ pacientes, etc., a quienes se atiende o se presta el servicio.

Violencia de tipo III: Actos violentos que provienen de compañeros del propio lugar de trabajo.

TRATO DISCRIMINATORIO

Por trato discriminatorio se entiende toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo.

Podemos distinguir tantos tipos de trato discriminatorio como causas de discriminación existen.

De manera meramente ejemplificativa, y en ningún caso exhaustiva, se considerarán comportamientos constitutivos de trato discriminatorio los comentarios o comportamientos racistas, contrarios a la libertad religiosa o a la no profesión de religión o credo, degradantes de la valía personal o profesional de las personas discapacitadas, peyorativos de las personas maduras o jóvenes, u homófobos o lesbófobos, incluyendo, en especial, los comportamientos de segregación o aislamiento de las personas discriminadas.

El acoso por razón de sexo, del que hemos hablado en el apartado anterior, es un trato discriminatorio, pero dada su importancia, hablaremos de él como un tipo de acoso por sí mismo.



4. Objeto.

Con el fin de proteger la dignidad de las personas que integran la organización y, en aras de crear y mantener un ambiente laboral respetuoso se establece el siguiente objetivo:

- Implantar en la organización las medidas que prevengan, eviten y erradiquen los **conflictos, el acoso sexual, el trato discriminatorio, y el acoso por razón de sexo y el acoso laboral y/o violencia física**, determinando aquellas actuaciones que sean necesarias para la investigación, persecución y sanción de las conductas de acoso en caso de que se produzcan, facilitando a trabajadoras y a trabajadores el procedimiento adecuado para presentar sus reclamaciones mediante la implantación y la difusión del Protocolo.



5. **Ámbito de aplicación.**

El presente protocolo es de aplicación para situaciones de conflicto, de acoso sexual, por razón de sexo, trato discriminatorio y acoso laboral y/o violencia física, que se produzcan entre:

- Toda la plantilla de la empresa **GRUPO ASAPME** , independientemente del número de centros de trabajo, de la categoría profesional de las personas trabajadoras, de la forma y lugar de prestación de servicios y de la forma de contratación laboral.
- Las personas que, no teniendo una relación laboral, prestan servicios o colaboran con **GRUPO ASAPME** , tales como personas en formación, las que realizan prácticas no laborales o aquéllas que realizan voluntariado.
- Coordinación actividades empresariales. En este supuesto, se aplicarán los mecanismos de coordinación empresarial. Por tanto, habrá comunicación recíproca del caso, con la finalidad de llegar a un acuerdo sobre la forma de abordarlo, y será de aplicación el presente protocolo, de conformidad con lo establecido en el Art. 24 de la Ley 31/95 de 8 de noviembre de PRL.

El presente Protocolo se aplica a la violencia y el acoso en el mundo del trabajo que ocurren durante el trabajo, en relación con el trabajo, o como resultado del mismo:

- a) en el lugar de trabajo, inclusive en los espacios públicos y privados cuando son un lugar de trabajo;
- b) en los lugares donde se paga al personal de la empresa, donde éste toma su descanso o donde come, o en los que utiliza instalaciones sanitarias o de aseo y en los vestuarios;
- c) en los desplazamientos, viajes, eventos o actividades sociales o de formación relacionados con el trabajo;
- d) en el marco de las comunicaciones que estén relacionadas con el trabajo, incluidas las realizadas por medio de tecnologías de la información y de la comunicación;
- e) en el alojamiento proporcionado por el empleador, y
- f) en los trayectos entre el domicilio y el lugar de trabajo.



6. Tipos de conflictos y de acoso.

CONFLICTOS: SEGÚN LAS PARTES IMPLICADAS

1. Intrapersonales: son aquellos conflictos que un empleado puede tener consigo mismo, por ejemplo, a causa de su disconformidad con las tareas que se le encomiendan, o su incapacidad para solventarlas con éxito.
2. Interpersonales: se producen cuando surgen problemas entre compañeros de trabajo. También se dan entre empleados y directivos o entre personal de dirección de la empresa.
3. Intragrupales: se crean cuando hay alguna disputa en la que se ve involucrada un grupo o todo un departamento de la empresa.
4. Intergrupales: su origen está en desavenencias o diferencias entre distintas áreas o departamentos de la empresa.
5. Interorganizacionales: en este caso son problemas que surgen entre distintas empresas, por ejemplo, por incumplimiento de acuerdos de colaboración.
6. Colectivos: se consideran como colectivos aquellos conflictos que afectan a un gran número de trabajadores y trabajadoras de la empresa que muestran su disconformidad con alguna decisión tomada por la dirección de la empresa

GRUPO ASAPME promueve con eficacia la salud psicosocial de sus trabajadores y trabajadoras, **no niega ni elude el conflicto**, sino que es capaz de reconocerlo, gestionarlo y resolverlo adecuadamente, teniendo presente, además, que en muchas ocasiones el acoso laboral es consecuencia directa de un conflicto interpersonal no resuelto.

ACOSO LABORAL: SEGÚN SU CONDUCTA

Acoso laboral ascendente

Un trabajador o trabajadora de nivel jerárquico superior es atacado por uno o varios de sus subordinados.

El mobbing ascendente se produce cuando un superior es víctima de sus subordinados. El origen puede deberse al nombramiento de un superior o directivo que no es del agrado de los trabajadores/trabajadoras, o en algunas otras ocasiones como reacción frente a un jefe autoritario, arrogante, caprichoso o parcial en sus decisiones (Irigoyen, 1999; Piñuel y Zabala, 2000). Es el tipo de acoso laboral menos frecuente, y ocurre según Leymann (1996) en el 9% del mobbing.

Acoso laboral descendente

Un trabajador o trabajadora de nivel jerárquico inferior es atacado por uno o varios trabajadores/trabajadoras que ocupan posiciones superiores en la jerarquía de la empresa.

En el mobbing descendente, el superior hostiga a un subordinado, con la finalidad de aislarle y de reducir la influencia que pudiera ejercer sobre su entorno.

Acoso laboral horizontal

Un trabajador o trabajadora es acosado por uno o varios compañeros que ocupan su mismo nivel jerárquico.

El mobbing horizontal puede darse cuando un grupo ya formado margina a un individuo que no quiere someterse a las normas fijadas por la mayoría, o puede ser el resultado de una enemistad personal. En caso de desocupación puede ocurrir que el grupo escoja como víctima a uno de sus componentes, que generalmente es el individuo más vulnerable. También el mobbing horizontal puede originarse por cuestiones raciales o de marginación hacia la víctima (por su sexo, nacionalidad, religión, apariencia física, etc.).

CIBERACOSO LABORAL

Es un tipo de acoso laboral emergente.

Se considera ciberacoso laboral cualquier comportamiento agresivo contra una víctima individual, o un grupo individualizado de víctimas, a través de las TIC en el contexto del trabajo.

Los elementos que lo definen son:

1. **Conductas a través de las TIC:** propagación de rumores falsos, difusión de fotografías o vídeos privados, suplantación de personalidad, creación de perfiles falsos en redes, acceder a su ordenador, uso de teléfono móvil y mensajería instantánea como instrumentos de estas conductas, etc.
2. **Reiteración y frecuencia:** posibilidad repetida de acceso/ repercusión de un único acto.
3. **Mayor posibilidad de actuación:** puede producirse también desde fuera de la empresa y en cualquier momento del día.
4. **Distancia moral de la víctima:** se reduce la probabilidad de empatizar con la víctima.

ACOSO SEXUAL: SEGÚN EL GRADO

Se distinguen tres tipos de acoso sexual, según el grado, según el tipo de conducta y según los sujetos intervinientes.

SEGÚN EL GRADO

Acoso de carácter leve

Entre otras conductas: chistes de contenido sexual, piropos, comentarios sexuales, insinuaciones sexuales, etc. sobre las trabajadoras/es.

Acoso de carácter grave

Entre otras conductas: abrazos o besos no deseados, tocamientos y pellizcos, acorralamientos.

Acoso sexual muy grave

Existe siempre que se produce una fuerte coacción para mantener una relación sexual independiente de que haya contacto físico sexual.

ACOSO SEXUAL: SEGÚN EL TIPO DE CONDUCTA

El chantaje sexual o de intercambio:

La persona o personas acosadoras ocupan una posición jerárquicamente superior; condicionan con su actitud o comportamiento de forma directa o indirecta el acceso al empleo de la persona acosada, sus condiciones de trabajo, el acceso a la formación profesional, la continuidad del contrato de trabajo, la promoción profesional o académica, el salario, etc.

El acoso sexual ambiental:

Las personas acosadoras fomentan con su actitud o comportamiento un contexto laboral intimidatorio, hostil, ofensivo y humillante para la persona que lo sufre, siendo o no consciente de ello.

Puede ser realizado por personas de superior o igual categoría que la víctima, o terceras personas ubicadas de algún modo en la empresa.

Un único episodio no deseado puede ser constitutivo de acoso sexual.

ACOSO SEXUAL: SEGÚN LOS SUJETOS INTERVINIENTES

Pueden darse entre:

- Compañeros/as.
- De superior a subordinado/a con o sin la colaboración de los compañeros del acosado/a.
- De subordinados a superior.
- De compañeros/as, con o sin el conocimiento del superior.

ACOSO POR RAZÓN DE SEXO

En cuanto a la gravedad y la tipología, se presentan continuación una serie de comportamientos que suponen acoso por razón de sexo:

Según el grado

Acoso de carácter leve

Verbal

Asignar tareas sin sentido o imposibles de lograr (plazos irracionales) a una persona en función de su sexo.

- Asignar una persona a un lugar de trabajo de responsabilidad inferior a su capacidad o categoría profesional, únicamente por su sexo.
- Ignorar aportaciones, comentarios o acciones (excluir, no tomar en serio).
- Utilizar humor sexista.
- Ridiculizar, menospreciar las capacidades, habilidades y el potencial intelectual de las personas por razón de su sexo.
- Ridiculizar a las personas que asumen tareas que tradicionalmente ha asumido el otro sexo (por ejemplo, enfermeros o soldadoras).

No verbal

- Utilizar gestos que produzcan un ambiente intimidatorio.

Físico

- Provocar acercamientos.

Acoso de carácter grave

Verbal

- Denegar permisos a los cuales tiene derecho una persona, de forma arbitraria y por razón de su sexo.

No verbal

- Ejecutar conductas discriminatorias por el hecho de ser una mujer o un hombre.

Físico

- Arrinconar, buscar deliberadamente quedarse a solas con la persona de forma innecesaria para intimidar.
- Realizar un acercamiento físico excesivo.

Acoso de carácter muy grave

Verbal

- Despreciar el trabajo realizado por personas de un sexo determinado.
- Utilizar formas denigrantes de dirigirse a personas de un determinado sexo.

No verbal

- Sabotear el trabajo o impedir –deliberadamente– el acceso a los medios adecuados para realizarlo (información, documentos, equipamiento).

Físico

- Llegar a la fuerza física para mostrar la superioridad de un sexo sobre otro.



7. Medidas de prevención.

GRUPO ASAPME de acuerdo con enfoque preventivo del Protocolo, desarrollará las siguientes medidas orientadas a evitar que surjan casos de **acoso laboral, acoso sexual, acoso por razón de sexo, trato discriminatorio y violencia**. Éstas quedan clasificadas en torno a los siguientes ámbitos de acción:

- a) La sensibilización, información y formación relativa a la libertad sexual, y la integridad moral en el trabajo, , incluyendo las sufridas en el ámbito digital.
- b) Los modelos de gestión en la organización. **GRUPO ASAPME** utilizará su modelo de gestión con el objetivo de prevenir y evitar la aparición de conflictos, y conductas de acoso y violencia. Para ello, realizará las siguientes actuaciones:
 - Definirá claramente los objetivos de cada departamento o área, así como las tareas necesarias para su consecución, de tal manera que todas las personas de la plantilla conozcan exactamente sus funciones.
 - Pondrá los medios a su alcance para mantener un buen clima laboral y de motivación para las personas trabajadoras. Actuará de inmediato para resolver cualquier incidente que surja en el centro de trabajo.



8. Procedimiento para la tramitación de quejas y denuncias.

En todos los casos, se realizará un primer análisis, y se concluirá si se admite a trámite la queja o la denuncia. Si se admite a trámite, se decidirá si se realiza un abordamiento del conflicto o una investigación formal, según se valore si los hechos son un conflicto o existiesen indicios de conductas de acoso. El procedimiento concluirá en caso de no admitirse a trámite dicha queja o denuncia, bien por no cumplir con las condiciones exigidas, o por resultar evidente que lo planteado no pertenece al ámbito de este protocolo.



9. Procedimiento informal de comunicación de conflictos.

Los principios en los que el protocolo de actuación se basa son la eficacia y efectividad de los procedimientos, así como la celeridad y la confidencialidad de los trámites.

Se alienta a toda persona que considere que tiene un conflicto, a que trate de propiciar un diálogo con la otra parte, o exponer sus preocupaciones de manera informal con su superior jerárquico.

Toda persona que desee presentar una queja por un conflicto existente, deberá rellenar el formulario F1 (Formulario Registro de Hechos; ver Anexo), que será entregado a DÑA. ROCIO SANCHO SANCHO , para que realice un proceso de **investigación informal** de abordamiento del conflicto. Tras el abordamiento del conflicto, se deberá elaborar un informe de los hechos analizados, y realizar una propuesta de medida de mejora.

En el caso de que DÑA. ROCIO SANCHO SANCHO estuviese implicada en el conflicto; o tuviese respecto de las personas implicadas en el conflicto, una relación de parentesco, por afinidad o consanguinidad, o una relación de amistad o enemistad manifiesta, quedaría automáticamente invalidada para formar parte de procedimiento, y será sustituida por MARTA BORRÁS ÁLVAREZ

La incompatibilidad para actuar, puede ser alegada por la persona que presenta la queja o por la persona receptora de la queja.

La empresa se reserva el derecho a externalizar el proceso de abordamiento del conflicto.



10. Procedimiento formal de comunicación.

Inicio

Este puede iniciarse por dos vías diferentes. A instancia de parte (demandante), o a instancia de cualquier persona que tenga conocimiento de que pueden existir hechos constitutivos de acoso. Se procederá a la formulación de una denuncia por escrito según el formulario F1 (Formulario Registro de Hechos; ver Anexo).

La denuncia se entregará a DÑA. ROCIO SANCHO SANCHO

En el caso de que DÑA. ROCIO SANCHO SANCHO estuviese implicada en la denuncia; o tuviese respecto de las personas implicadas, una relación de parentesco, por afinidad o consanguinidad, o una relación de amistad o enemistad manifiesta, quedaría automáticamente invalidada para formar parte de procedimiento, y será sustituida por DÑA. MARTA BORRÁS ÁLVAREZ

A la persona demandante se le entregará una fotocopia de este formulario, con el sello de la empresa y la firma de la persona que haya dado trámite a la misma.

GRUPO ASAPME se compromete a externalizar el proceso de investigación formal para garantizar la objetividad y neutralidad del proceso.

La denuncia (por escrito) será entregada a la entidad externa que realice la investigación, para su análisis y tratamiento.

Investigación

La denuncia dará lugar a la inmediata apertura de un expediente informativo, desde este momento, la entidad externa encargada de liderar el proceso de investigación de los hechos denunciados entrevistará a las partes y testigos o compañeros que estime oportuno, y en el plazo de 21 días laborales, elevará informe, No obstante, y con carácter excepcional, en caso

de complejidad de la instrucción o dificultades en el proceso, la persona instructora de la entidad externa podría ampliar el procedimiento por el tiempo que considerase necesario, en atención a las circunstancias concretas de cada caso, sin superar los 35 días laborales.

Durante las entrevistas, tanto la persona denunciante como la persona denunciada podrán ser acompañados, si así lo solicitan expresamente, por un Delegado/a de Prevención, u otro acompañante de su elección entre el personal de la plantilla de la empresa. Las personas que acompañan a la persona entrevistada, lo harán en calidad de acompañamiento emocional, sin posibilidad de intervenir durante la entrevista, y con la obligación de garantizar la confidencialidad de lo presenciado durante la misma.

Presentación informe

Pasado el tiempo anteriormente mencionado, se presentará informe que contendrá obligatoriamente un cronograma de las actuaciones llevadas a cabo en el proceso de investigación, análisis de la situación analizada, y propuesta de medidas de mejora.



11. Criterios y garantías del procedimiento.

Criterios del procedimiento

Cualquier persona trabajadora tiene la obligación de poner en conocimiento de sus superiores jerárquicos, los casos de posible acoso laboral, acoso sexual, acoso por razón de sexo, trato discriminatorio o violencia que conozca.

La persona afectada por un hecho de acoso podrá denunciarlo ante la organización, y tendrá derecho a obtener respuesta siempre que exista constancia de su denuncia.

Todo responsable está obligado a prestar atención y a tramitar, en su caso, las quejas o denuncias que reciba sobre supuestos de conflicto o acoso, respectivamente, en el ámbito de su competencia.

La aplicación de este protocolo no deberá impedir en ningún caso la utilización, paralela o posterior, por parte de las personas implicadas, de las acciones administrativas o judiciales previstas en la Ley.

En aplicación de las obligaciones establecidas para la coordinación de actividades empresariales a que obliga la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

Las empresas externas contratadas serán informadas de la existencia de este protocolo de actuación frente al acoso laboral, sexual, acoso por razón de sexo, trato discriminatorio y violencia.

Cuando se produzca un caso de acoso entre empleados/as de la empresa **GRUPO ASAPME** y personal de una empresa externa contratada, se aplicarán los mecanismos de coordinación empresarial. Por tanto, habrá comunicación recíproca del caso, con la finalidad de llegar a un acuerdo sobre la forma de abordarlo.



12. Circunstancias agravantes.

A efectos de completar la valoración sobre la gravedad de los hechos y con el fin de determinar las sanciones más justas que, en su caso, pudieran imponerse, la organización valorará, como circunstancias agravantes, aquellas situaciones en las que:

- La persona acusada de acoso sea reincidente en la comisión de actos de acoso.
- La denuncia haya sido ejercida por más de una persona.
- Existan demostradas conductas intimidatorias o represalias o coacciones por parte de la persona agresora hacia la víctima, testigos o equipo de investigación.
- La persona que haya sido víctima del presunto acoso sufra de discapacidad física o mental.
- El contrato de la persona denunciante sea de carácter temporal.
- El acoso se produzca durante un proceso de selección para un puesto.
- El acoso se realice por parte de alguna persona destinada en el Área de Recursos Humanos, con cargo superior directo o alguna persona integrante de la representación de la plantilla.

En el caso de que se concluya que la denuncia se ha hecho de mala fe, o que los datos aportados o los testimonios son falsos, la Dirección de la empresa podrá iniciar el correspondiente expediente disciplinario a las personas responsables.



13. Histórico de modificaciones.

CREACIÓN DOCUMENTO

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

28 DE MARZO DE 2023

REVISIÓN DEL COMUMENTO 1:

MARZO 2024

REVISIÓN DEL DOCUMENTO 2:

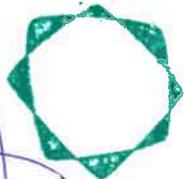
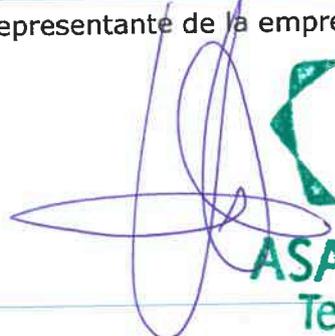
MARZO 2025

Las medidas preventivas y el Protocolo concretarán estos objetivos y serán revisados con una periodicidad de un año.

En Teruel a 28 de Marzo de 2025

Firmado por:

(Representante de la empresa)



ASAPME
Teruel