Protocolo de acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso en el ámbito laboral

CONTENIDO

1.COMPROMISO DE LA EMPRESA ENERGÍA Y TRANSPORTE 4
1.1. COMPROMISO 4
1.2. OBJETO 6
2. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS 8
3. OBJETIVOS 10
4. GARANTÍAS 11
5. ÁMBITO DE APLICACIÓN 13
6. DIFUSIÓN Y VIGENCIA DEL PROTOCOLO 14
7. DEFINICIONES Y CONDUCTAS DE ACOSO SEXUAL Y ACOSOS POR RAZÓN DE SEXO 15
7.1. CONFLICTO VERSUS ACOSO LABORAL 15
7.2. ACOSO SEXUAL 16
7.2.1 Tipos de acoso sexual 16
7.2.2 Conductas constitutivas de acoso sexual. 17
7.3 ACOSO POR RAZÓN DE SEXO 17
7.3.1. Conductas constitutivas de acoso por razón de sexo 18
7.4. CIBERACOSO (ACOSO DIGITAL) 19
7.5. ACOSO POR ORIENTACIÓN SEXUAL 20
7.5.1. Conductas constitutivas de acoso por orientación sexual 20
7.6. ACOSO POR EXPRESIÓN DE GÉNERO 20
7.6.1. Conductas constitutivas de acoso por expresión de género. 20
7.7. ACOSO PSICOLÓGICO ("MOBBING") 21
7.7.1. Conductas constitutivas de acoso psicológico. 21
7.8 ACOSO DISCRIMINATORIO 23
7.8.1. Conductas constitutivas de acoso por discriminación. 23
8. MEDIDAS PREVENTIVAS 24
9. MEDIDAS PROACTIVAS Y PROCEDIMENTALES 26
9.1. PERSONA INSTRUCTORA DE TRATAMIENTO DE SITUACIONES DE ACOSO 26
9.2. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN 27
10. MEDIDAS REACTIVAS Y DE RESTITUCIÓN DE LA VÍCTIMA 34
11. DISPOSICIONES VARIAS 35
11.1. REPRESALIAS 35
11.2. PROTECCIÓN DE LAS VÍCTIMAS 35
11.3. FALSAS DENUNCIAS 35
11.4. PROTECCIÓN DE DATOS 36
12. CONCLUSIONES 37

ANEXOS 38
ANEXO I. MODELO DE QUEJA O DENUNCIA 38
ANEXO II: DOCUMENTO DE CONSENTIMIENTO DE COMUNICACIÓN DE DATOS. 40
ANEXO III. EJEMPLO DE INFORME DE EXPEDIENTE INFORMATIVO.....41
ANEXO V. COMUNICACIÓN EXTERNA A LAS EMPRESAS PROVEEDORAS.....43

Grupo SET ha aprobado el presente "Protocolo de actuación para la prevención del acoso sexual y/o acoso por razón de sexo" (en adelante "Protocolo") con el compromiso de evitar que se produzcan situaciones de acoso sexual, acoso por razón de sexo y/o acoso psicológico, al ser éstas atentatorias de la dignidad, perjudiciales para el entorno laboral y generadoras de efectos indeseables en la salud, moral, confianza y autoestima de las personas.

Con este fin, el presente Protocolo define las conductas a prevenir, así como arbitra las medidas específicas para dicha prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que, en su caso, pudieran formular quienes hayan sido objeto de las citadas conductas. Para ello, se ha establecido un procedimiento de investigación eficaz y ágil que se pondrá en marcha cuando se denuncie una de esas conductas; en dicho procedimiento se garantizará la confidencialidad y la protección de la identidad de las personas afectadas, así como de todas aquellas que intervengan en el proceso.

1.COMPROMISO DE LA EMPRESA ENERGÍA Y TRANSPORTE

1.1. COMPROMISO

Con el presente protocolo, Grupo SET manifiesta su tolerancia cero ante la concurrencia en toda su organización de conductas constitutivas de acoso sexual y/o por razón de sexo en el ámbito laboral.

Al adoptar este protocolo Grupo SET quiere subrayar su compromiso con la prevención y actuación frente al acoso sexual y/o por razón de sexo en cualquiera de sus manifestaciones, informando de su aplicación a todo el personal que presta servicios en su organización, sea personal propio o procedente de otras empresas, incluidas las personas que, no teniendo una relación laboral, prestan servicios o colaboran con la organización, tales como personas en formación, las que realizan prácticas no laborales o aquéllas que realizan voluntariado.

Asimismo, Grupo SET asume el compromiso de dar a conocer la existencia del presente protocolo, con indicación de la necesidad de su cumplimiento estricto, a las empresas a las que se desplace su propio personal, así como a las empresas de las que procede el personal que trabaja en Grupo SET Así, la obligación de observar lo dispuesto en este protocolo se hará constar en los contratos suscritos con otras empresas.

Cuando la presunta persona acosadora quedara fuera del poder dirección de la empresa y, por lo tanto, Grupo SET no pueda aplicar el procedimiento en su totalidad, se dirigirá a la empresa competente al objeto de que solucione el problema y, en su caso, sancione a la persona responsable, advirtiéndole que, de no hacerlo, la relación mercantil que une a ambas empresas podrá extinguirse.

El protocolo será de aplicación a las situaciones de acoso sexual y/o por razón de sexo que se producen 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 a la persona trabajadora, donde ésta 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 (acoso virtual o ciberacoso).
e) En el alojamiento proporcionado por la persona empleadora.
f) En los trayectos entre el domicilio y el lugar de trabajo.

Asimismo, el protocolo que se firma también introduce el Real Decreto 1026/2024, publicado en el BOE de 9 de octubre de 2024. Dicho Real Decreto tiene por objeto el

desarrollo reglamentario de la obligación impuesta a las empresas con más de 50 personas trabajadoras en su plantilla, de contar con un conjunto de medidas y recursos destinados a alcanzar la igualdad real y efectiva de las personas LGTBI (en adelante, "medidas planificadas"). Entre estas medidas, se incluye la implementación de un protocolo de actuación para la atención de casos de acoso o violencia contra las personas LGTBI, conforme a lo establecido en el artículo 15.1 de la Ley 4/2023. Este marco normativo busca asegurar la protección y el respeto a los derechos de las personas LGTBI en el ámbito laboral, garantizando un entorno de trabajo inclusivo y libre de discriminación.

En efecto, Grupo SET al comprometerse con las medidas que conforman este protocolo, manifiesta y publicita su voluntad expresa de adoptar una actitud proactiva tanto en la prevención del acoso sexual y/o por razón de sexo –sensibilización e información de comportamientos no tolerados por la empresa-, como en la difusión de buenas prácticas e implantación de cuantas medidas sean necesarias para gestionar las quejas y denuncias que a este respecto se puedan plantear, así como para resolver según proceda en cada caso.

En Palma de Mallorca



Daniel Ollé Corazón
Administrador Único

1.2. OBJETO

La empresa Grupo SET y las personas trabajadoras que conforman la plantilla, conscientes de la necesidad de proteger los derechos fundamentales de las personas y especialmente su dignidad en el ámbito laboral y, teniendo la convicción de que la cultura y valores de Grupo SET están orientados hacia el respeto de las personas que integran la organización, se comprometen como partes firmantes a prevenir y, en su caso, erradicar todos aquellos comportamientos y factores organizativos que pongan de manifiesto conductas de acoso sexual y/o por razón de sexo en este ámbito, conforme a los principios inspiradores de la normativa internacional, europea y nacional en materia de procedimientos de prevención y solución de conflictos.

La consideración debida a la dignidad e intimidad, el honor de las personas y la igualdad de trato, se encuentran reconocidos en los arts. 10, 14, 15 y 18 de la Constitución, los arts.4 y 17 del Estatuto de los Trabajadores, los arts. 7, 8 y 48 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres, y el 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. El derecho de protección de la salud de todas las personas trabajadoras se recoge en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

Grupo SET y la representación legal de las personas trabajadoras, son firmes en el compromiso de evitar que se produzcan situaciones de acoso sexual y/o acoso por razón de sexo, por lo que asumen el compromiso de dar a conocer el contenido del presente protocolo.

Asimismo, Grupo SET está comprometida con su papel de garante de la protección de los derechos fundamentales de toda su plantilla y la responsabilidad que tiene en relación con la garantía de que las relaciones de trabajo y las relaciones interpersonales que con carácter necesario se fraguan y fundamentan en la actividad profesional, se lleven de acuerdo y con respeto a los derechos fundamentales de las personas.

Con la finalidad de dar cumplimiento a este compromiso, **la empresa** implanta un procedimiento de prevención e intervención frente al acoso sexual y/o el acoso por razón de sexo, con la intención de prevenir y, en su caso, **establecer un mecanismo que fije cómo actuar de manera integral y efectiva ante cualquier comportamiento que pueda resultar constitutivo de acoso sexual y/o acoso por razón de sexo.**

Para ello, este protocolo aúna tres tipos de medidas que agrupan los contenidos mínimos establecidos en el apartado 7 del Anexo del RD 901/2020, de 13 de octubre:

1. **Medidas preventivas,** incluyendo la declaración de principios, la definición del acoso sexual y/o acoso por razón de sexo e identificación de conductas que pudieran ser constitutivas de estos tipos de acoso, a título de ejemplo y sin ánimo excluyente ni limitativo. Así mismo, medidas de formación y sensibilización en materia de acoso sexual y acoso por razón de sexo.

2. **Medidas proactivas o procedimentales** de actuación frente al acoso sexual y/o acoso por razón de sexo para dar cauce a las quejas o denuncias que pudieran producirse y medidas cautelares.
3. **Identificación de medidas reactivas** frente al acoso sexual y/o acoso por razón de sexo:
    - Medidas correctoras, incluyendo el régimen disciplinario.
    - Medidas de resarcimiento o restitución de los derechos de la víctima de acoso sexual y/o por razón de sexo.

2. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

El acoso sexual y/o por razón de sexo, en cualquiera de sus manifestaciones, son conductas que están totalmente prohibidas y se consideran inaceptables. Por ello, las partes firmantes se comprometen a garantizar los siguientes principios:

I. Toda persona tiene derecho a recibir un trato correcto, respetuoso y digno, respetándosele su intimidad y su integridad física y moral, no pudiendo estar sometida, bajo ninguna circunstancia, ya sea por nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, incluida su condición laboral, a tratos degradantes, humillantes u ofensivos; con independencia de quién sea la víctima o la persona acosadora en la situación denunciada. La empresa sancionará tanto a quien incurra en una conducta ofensiva como a quien la promueva, fomente y/o tolere.

II. Se reconoce la importancia de desarrollar acciones formativas e informativas que ayuden a prevenir conductas contra la libertad individual y/o colectiva en el trabajo, incluyendo el acoso sexual y/o por razón de sexo en cualquiera de sus manifestaciones, y el compromiso de informar y formar a toda la plantilla, asegurando su conocimiento a las nuevas incorporaciones, sobre el contenido del presente protocolo y a sensibilizarla en los valores de respecto sobre los que se inspira.

III. Toda la plantilla tiene derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, al que se asocia un correlativo deber de protección mediante la prevención de los riesgos derivados de su trabajo, incluidos los derivados de las conductas violentas y de acoso sexual y/o por razón de sexo.

IV. El personal que se considere objeto de conductas de acoso laboral tiene derecho, sin perjuicio de las acciones administrativas y judiciales que pudiera tomar de forma individual, a plantear la apertura del procedimiento previsto a tal efecto, con involucración de la dirección de la Empresa y en su caso, de las personas trabajadoras que conforman su plantilla.

V. Dada la condición del acoso sexual y/o por razón de sexo como riesgo psicosocial en el ámbito de trabajo, Grupo SET se compromete a garantizar los medios humanos y materiales necesarios para prevenir y hacer frente, en su caso, a las consecuencias derivadas de este tipo de conductas.

VI. Grupo SET velará por el mantenimiento de un entorno laboral exento de riesgos y se compromete a adoptar las medidas necesarias, tanto organizativas como de formación e información, para prevenir la aparición de conductas de acoso sexual y/o por razón de sexo en relación con el personal que presta sus servicios en la empresa, cualquiera que sea su forma de contratación laboral. También, resulta de aplicación a las personas que, no teniendo una relación laboral, prestan servicios o colaboran con la empresa. Así, la obligación de respetar lo dispuesto en el presente protocolo, se hará constar en los contratos suscritos con empresas colaboradoras, para que éstas den a conocer el texto entre el personal destinatario que desempeñe tareas en las instalaciones.

VII. Grupo SET fomentará y mantendrá un entorno laboral digno y libre de violencias, comprometiéndose a promover la sensibilización, a través del desarrollo de acciones formativas e informativas que ayuden a prevenir conductas de acoso sexual y/o por razón de sexo, y la detección temprana de estas situaciones.

VIII. Grupo SET manifiesta su compromiso explícito y firme de no tolerar, bajo ninguna circunstancia, cualquier tipo de práctica discriminatoria que pueda ser considerada acoso por razón de orientación sexual, identidad de género o expresión de género. En este sentido, queda expresamente prohibida toda conducta de esta naturaleza dentro del entorno laboral, garantizando un espacio de trabajo respetuoso, inclusivo y libre de cualquier forma de discriminación o violencia hacia las personas LGTBI. Este compromiso refleja nuestra firme convicción en la igualdad de derechos y la dignidad de todas las personas, promoviendo un ambiente donde la diversidad sea valorada y protegida.

3. OBJETIVOS

El objetivo de este protocolo es desarrollar un procedimiento de prevención y solución de conflictos en materia de acoso sexual y/o por razón de sexo en cualquiera de sus manifestaciones, garantizando el derecho a invocar el mismo y salvaguardando los derechos del personal afectado dentro de un contexto de prudencia y confidencialidad, tramitando con la debida consideración, seriedad y celeridad las denuncias que se presenten.

Este protocolo velará especialmente por:

- **Fomentar una cultura preventiva** contra cualquier forma de acoso laboral, incluyendo el acoso sexual, el acoso por razón de sexo y otras conductas hostigadoras.

- **Prevenir, detectar y solucionar** posibles situaciones de acoso sexual y/o por razón de sexo en cualquiera de sus formas.

- **Investigar** internamente, de manera ágil, rápida y confidencial, las denuncias de acoso sexual y/o por razón de sexo para determinar si se ha producido dicha situación en la empresa.

- **Determinar la necesidad** de adoptar medidas cautelares durante el proceso de investigación hasta la resolución definitiva del procedimiento.

- **Proporcionar la ayuda** que se considere necesaria a la persona que ha sufrido acoso sexual y/o por razón de sexo, evitando su victimización secundaria o revictimización, y plantear las medidas de reparación que sean necesarias en caso de constatarse la existencia de acoso sexual y/o por razón de sexo.

- **Proteger a las personas que han presentado una denuncia** de acoso sexual y/o por razón de sexo, así como a quienes se presenten como testigos, asegurando que no serán objeto de intimidación, persecución o represalias. Cualquier acción en este sentido será considerada susceptible de las sanciones disciplinarias que se estimen oportunas.

- **Adoptar medidas disciplinarias** contra la persona acosadora cuando se constate la conducta denunciada.

4. GARANTÍAS

Se establece un marco de garantías fundamentales destinadas a asegurar un proceso justo, transparente y respetuoso para todas las partes involucradas. El cumplimiento de estas garantías es esencial para generar confianza en el procedimiento y fomentar un ambiente laboral seguro y libre de violencia.

- **Confidencialidad, sigilo y anonimato:** Todas las personas que intervengan, en cualquiera de las fases del procedimiento, tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva, por tanto, no deben transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las denuncias presentadas, resueltas, o en proceso de investigación de las que tengan conocimiento. A partir de la denuncia inicial, se asignarán códigos a las partes afectadas, de forma que no aparezca ningún nombre para no identificar a las personas hasta el informe de conclusiones, garantizándose el anonimato de todas las partes. A la persona que testifique, a la persona acosadora y a la persona denunciante, se les ofrecerá la posibilidad de contar con la presencia y asistencia de un asesor, a su propia elección.

- **Agilidad, diligencia y celeridad:** El proceso será ágil y rápido, ofrecerá credibilidad, transparencia y equidad. La investigación y la resolución sobre la conducta denunciada deben ser realizadas sin demoras indebidas, de forma que el procedimiento pueda ser completado en el menor tiempo posible, respetando las garantías debidas.

- **Respeto y protección de la intimidad y dignidad a las personas afectadas:** Se adoptarán las medidas pertinentes para garantizar el derecho a la protección de la dignidad e intimidad de las personas afectadas, incluyendo a las personas presuntamente acosadas y/o acosadoras. Las personas implicadas podrán hacerse acompañar por alguien de su confianza o a ser asistidas legalmente a lo largo de todo el proceso, así como a estar informadas de la evolución de la denuncia.

- **Protección de Datos:** Todas las fases del protocolo se realizarán cumpliendo todos los requisitos dispuestos por la normativa aplicable en materia de protección de datos personales.

- **Imparcialidad:** El procedimiento debe garantizar una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas. Todas las personas que intervengan en el procedimiento actuarán de buena fe en la búsqueda de la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados.

- **Garantías frente a la victimización secundaría:** Se proporcionará la ayuda que se considere necesaria para la víctima, evitando su victimización secundaria o revictimización, y planteando las medidas de reparación que sean necesarias en el caso de constatarse que ha existido una situación de acoso sexual y/o por razón de sexo en cualquiera de sus manifestaciones.

- **Respeto a los derechos de las partes:** La investigación de la reclamación, queja o denuncia tiene que ser desarrollada con sensibilidad y respeto a los derechos de cada una de las partes afectadas. El Protocolo ha de garantizar, en todo caso, los derechos de todas las partes a su dignidad e intimidad, y el derecho de la persona reclamante a su integridad física y moral, teniendo en cuenta las posibles consecuencias tanto físicas como psicológicas que se derivan de una situación de acoso sexual y/o por razón de sexo. Se garantizará en todo caso la presunción de inocencia de las personas presuntamente acosadoras.

- **Prohibición de represalias y garantía de indemnidad:** Se garantizará, que en el ámbito de la empresa no se produzcan represalias contra las personas que denuncien, testifiquen, ayuden o participen en investigaciones de acoso sexual y/o por razón de sexo, al igual que sobre las personas que se opongan a cualquier conducta de este tipo, ya sea sobre sí mismos o frente a terceras personas y no sean objeto de intimidación, amenaza, violencia sobre su persona, su familia o sobre sus bienes, trato injusto o desfavorable, persecución, discriminación o represalia de ningún tipo.

- **Salvaguarda de derechos en el desarrollo de la actividad laboral:** Se protegerá a la persona reclamante desde el punto de vista de la seguridad y la salud laboral y se intervendrá para impedir que continúen las presuntas situaciones de acoso sexual y/o por razón de sexo y para establecer las medidas cautelares que se consideren adecuadas, teniendo en cuenta las posibles consecuencias tanto físicas como psicológicas que se deriven de esta situación, a las cuales la empresa facilitará el soporte necesario para la recuperación de la persona afectada. Y, atendiendo especialmente a las circunstancias laborales y retribuciones de la persona denunciante.

- **Tutela judicial efectiva:** La utilización de este Protocolo no impide que cualquier persona comprendida en el ámbito de aplicación del mismo, pueda acudir en cualquier momento a la vía jurisdiccional para ejercer su derecho a la tutela judicial efectiva. En cuanto se tenga conocimiento de la existencia de cualquier proceso judicial sobre un caso se suspenderá la aplicación del presente Protocolo.

- **Imparcialidad y reemplazo por vínculos personales:** En el caso de la Persona Instructora se viera afectado/a por relación de parentesco o afectiva, amistad o enemistad manifiesta, de superioridad o subordinación jerárquica inmediata, o por cualquier otro tipo de relación directa respecto a la persona afectada o a la persona denunciada, que pueda hacer dudar de su objetividad e imparcialidad en el proceso, quedará automáticamente invalidada para formar parte en dicho proceso. Además, la persona denunciada o denunciante, quedará invalidada para intervenir en cualquier otro procedimiento hasta la resolución de su caso. En estos supuestos, cada una de las partes determinará quién participará como Persona Instructora para tramitar el expediente y podrán nombrarse personas sustitutas.

5. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El protocolo será de aplicación a todas las personas trabajadoras que presten su servicio en Grupo SET sin exclusiones, ni distinción por su naturaleza o vinculación jurídica, incluyendo el personal de ETT.

También resulta de aplicación a las personas que, no teniendo una relación laboral, prestan servicios o colaboran con la empresa, tales como personas en formación, las que realizan prácticas no laborales, personal de contratas y subcontratas y personas autónomas que prestan servicios para la empresa, en aplicación de los procedimientos de coordinación de actividades empresariales en materia preventiva. Este protocolo será de aplicación cuando se produzcan situaciones de acoso sexual y/o por razón de sexo durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado del mismo.

De esta forma, consideraremos lugar o espacio de trabajo:

a) En el lugar de trabajo, inclusive en los espacios públicos y privados cuando son un lugar de trabajo.
b) En los lugares de paso y donde se paga a la persona trabajadora, donde ésta 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 o no relacionadas con el trabajo, incluidas las realizadas por medio de tecnologías de la información y de la comunicación (acoso virtual, ciberacoso, acoso digital, etc.).
e) En el alojamiento proporcionado por la persona empleadora.
f) En los trayectos entre el domicilio y el lugar de trabajo.
g) En cualesquiera otros.

La aplicación del protocolo en el caso de que no exista una vinculación laboral con las personas implicadas o afectadas por la situación de acoso sexual y/o por razón de sexo se orientará hacia la colaboración, comunicación y coordinación en la aplicación de medidas entre protocolos y empresas externas prestadoras de servicios con el objetivo de que cada una aplique y ejecute el respectivo procedimiento y tome las medidas preventivas y correctoras oportunas.

6. DIFUSIÓN Y VIGENCIA DEL PROTOCOLO

El presente Protocolo entrará en vigor a partir de la fecha de su firma y, tras su comunicación a la plantilla, tendrá una duración indefinida. No obstante, se establece un compromiso de revisión periódica para asegurar su adecuación a la normativa vigente y a las necesidades de la plantilla. Esta revisión se realizará al menos cada **dos años**.

El protocolo **se revisará en todo caso**, en los siguientes supuestos:

- En cualquier momento a lo largo de su vigencia con el fin de reorientar el cumplimiento de sus objetivos de prevención y actuación frente al acoso sexual y acoso por razón de sexo
- Cuando se ponga de manifiesto su falta de adecuación a los requisitos legal y reglamentarios o su insuficiencia como resultado de la actuación de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.
- En los supuestos de fusión, absorción, transmisión o modificación del estatus jurídico de la empresa y ante cualquier incidencia que modifica de manera sustancial la plantilla de la empresa, sus métodos de trabajo, organización.
- Cuando una resolución judicial condene a la empresa por discriminación por razón de sexo o sexual o determine la falta de adecuación del protocolo a los requisitos legales o reglamentarios.
- Modificaciones reglamentarias de la normativa vigente.

El presente procedimiento no impide el derecho de la víctima a denunciar, en cualquier momento, ante la Inspección de Trabajo y de la Seguridad Social, así como ante la jurisdicción civil, laboral o penal.

7. DEFINICIONES Y CONDUCTAS DE ACOSO SEXUAL Y ACOSOS POR RAZÓN DE SEXO

7.1. CONFLICTO VERSUS ACOSO LABORAL

El acoso laboral, tal como lo define la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, en su artículo 7, es "todo comportamiento no deseado, incluido el acoso por razón de sexo y el acoso sexual, cuyo propósito o efecto sea atentar contra la dignidad de una persona y crear un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo". Es importante destacar que no toda conducta o tensión en el ámbito laboral se considera acoso. Por ejemplo, no constituirían acoso:

- El conflicto laboral derivado de intereses profesionales con superiores u otros compañeros.
- Agotamiento o estrés profesional derivado de la competitividad en la empresa, horarios poco flexibles, precariedad en los salarios o falta de estabilidad empresarial.
- Incluso un trato profesional inapropiado o hiriente que ocurra de forma aislada y puntual

Las características principales para detectar los casos de acoso laboral y diferenciarlos de otros comportamientos son:

- Los conflictos puntuales o los desencuentros son parte de las relaciones humanas. El escalamiento de un conflicto en el tiempo sin una gestión proactiva puede llevar a casos de acoso.
- El acoso no es un comportamiento casual, sino que busca obtener un efecto negativo: la destrucción y la exclusión del trabajador.
- El acoso no queda acreditado por la sensación de la víctima de ser acosada sino por la existencia de comportamientos reales de hostigamiento que se repiten en el tiempo contra ella de forma sistemática.

Por tanto, la distinción entre conflicto y acoso laboral no se centra en lo que se hace o cómo se hace, sino en la frecuencia y duración de lo que se hace, y sobre todo en la intencionalidad de lo que se hace.

CONFLICTO LABORAL	ACOSO LABORAL
Las conductas no son frecuentes ni sistemáticas, son ocasionales.	Las conductas son frecuentes, sistemáticas, repetidas y prolongadas en el tiempo.
No hay finalidad premeditada.	El acosador tiene un objetivo de carácter finalista.
Los comportamientos de acoso son generales, van dirigidos a todo el grupo de trabajadores.	Los comportamientos van dirigidos hacia uno o varios trabajadores, pero no a todos.
Suele haber simetría, igualdad entre los protagonistas.	Suele haber una relación asimétrica entre los protagonistas.

Las relaciones son de colaboración.	Las relaciones son de boicot.
Las discrepancias son explícitas.	Las discrepancias no son explícitas.

7.2. ACOSO SEXUAL

Según el Art. 7.1 de la LO. para la igualdad efectiva de mujeres y hombres 3/2007, 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, siendo suficiente para tener tal consideración que se trate de un único episodio grave, aunque generalmente el acoso no se conciba como algo esporádico, sino como algo insistente, reiterado y de acorralamiento. Este acoso se considerará, en todo caso, discriminatorio, máxime cuando se condicione un derecho o una expectativa de derecho a la aceptación de una situación constitutiva de acoso.

El acoso sexual comprende todos los comportamientos de naturaleza sexual, tanto aquellos que vayan dirigidos a una persona concreta (bilateral), ya sea a cambio o no de una determinada exigencia (chantaje), como aquellos de naturaleza sexual que pueden ir dirigidos de forma indeterminada a un colectivo de personas través de escritos, gestos o palabras que se pueden considerar ofensivos (acoso ambiental).

A título de ejemplo y sin ánimo excluyente ni limitativo, podrían ser constitutivas de acoso sexual las conductas que se describen a continuación:

7.2.1 Tipos de acoso sexual

Se distinguen dos tipos de acoso sexual en función de la existencia o no existencia de poder estructural:

- **Acoso ''quid pro quo'' o chantaje sexual**

  Consiste en forzar a la víctima a elegir entre someterse a los requerimientos sexuales, o perder o ver perjudicados ciertos beneficios o condiciones de trabajo, que afecten al acceso a la formación profesional, al empleo continuado, a la promoción, a la retribución o a cualquier otra decisión en relación con esta materia. En la medida que supone un abuso de autoridad, su sujeto activo será aquél que tenga poder estructural, sea directa o indirectamente, para proporcionar o retirar un beneficio o condición de trabajo.

- **Acoso sexual ambiental**

  El sujeto activo del acoso crea un entorno de trabajo intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo para la víctima, como consecuencia de actitudes y comportamientos indeseados de naturaleza sexual. No existe un poder estructural, puede ser realizado por cualquier persona que trabaje o colabore en la empresa, con independencia de su posición o estatus, o por terceras personas ubicadas de algún modo en el centro de trabajo.

A modo de ejemplo y sin ánimo de excluir o limitar, no tratándose de una relación cerrada, se relacionan con el acoso sexual las siguientes conductas:

- ✓ Observaciones sugerentes, bromas, proposiciones o cometarios sobre la apariencia o condición sexual del trabajador o trabajadora.
- ✓ El uso de gráficos, dibujos, fotografías o imágenes de internet con contenido sexual explicito.
- ✓ Llamadas telefónicas, cartas, WhatsApp, mensajes de correo electrónico, SMS o similares de carácter ofensivo, de contenido sexual.
- ✓ El contacto físico deliberado y no solicitado, un acercamiento físico excesivo o innecesario, o gestos de contenido ofensivo o sexual.
- ✓ Invitaciones impúdicas o comprometedoras y/o petición de favores sexuales, cuando se asocien a las mismas, de manera directa, indirecta o por medio de insinuaciones, una mejora de las condiciones de trabajo, la estabilidad en el empleo o la afectación de la carrera profesional.

7.2.2 Conductas constitutivas de acoso sexual.

- ✓ **Conductas verbales**

Insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual; insistencia para participar en actividades sociales fuera del lugar de trabajo después de que la persona objeto de esta haya dejado claro que dicha insistencia es molesta e inoportuna; flirteos ofensivos; comentarios insinuantes, indirectas o comentarios obscenos; llamadas telefónicas indeseadas; bromas o comentarios sobre la apariencia sexual.

- ✓ **Conductas no verbales**

Exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, de objetos o escritos, miradas impúdicas, silbidos o hacer ciertos gestos; cartas o mensajes de correo electrónico, mensajes de texto o de cualquier otro tipo de carácter ofensivo, de contenido sexual.

- ✓ **Conductas físicas**

Contacto físico deliberado y no solicitado, abrazos o besos no deseados, acercamiento físico excesivo o innecesario.

7.3 ACOSO POR RAZÓN DE SEXO

Según el Art. 7.2 de la L.O. 3/2007, 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.

La discriminación por embarazo o maternidad, cualquier trato desfavorable otorgado con su embarazo o maternidad, o a su propia condición de mujer constituirá una discriminación directa por razón de sexo.

Al igual que en el caso anterior, este acoso también se considerará, en todo caso, discriminatorio, máxime cuando condicione un derecho o una expectativa de derecho a la aceptación de una situación constitutiva de acoso.

7.3.1. Conductas constitutivas de acoso por razón de sexo

Se indican a continuación, a modo de ejemplo y sin ánimo excluyente ni limitativo, una serie de conductas o comportamientos que, llevadas a cabo en función del sexo u orientación sexual de una persona y con el propósito de atentar contra su dignidad, podrían ser constitutivas de este tipo de acoso:

- ✓ Trato desfavorable a las mujeres y hombres por el mero hecho de serlo.
- ✓ La exclusión de hombres o mujeres a la hora de acceder a puestos de trabajo, cuando dicho requisito no sea una característica profesional esencial.
- ✓ Ignorar o excluir a la persona por motivo de su seco/género.
- ✓ Evaluar el trabajo de la persona de manera inequitativa o de forma sesgada, por razón de su sexo/ género.
- ✓ Asignar tareas o trabajos por debajo de la capacidad profesional o competencias de la persona, por razón de su sexo/género.
- ✓ Conductas explícitas o implícitas dirigidas a tomar decisiones sobre el acceso de la persona a la formación profesional y al empleo, la continuidad de este, la retribución, o cualesquiera otras decisiones relativas a esta materia, cuando estén motivadas por el sexo/género de la persona

La agresión sexual: se considera delito, tipificado en el Código Penal.

¿Cómo identificar situaciones de acoso sexual?

Las situaciones de acoso sexual y/o por razón de sexo pueden ser conductas difíciles de identificar y especificar. No obstante, existen varios denominadores comunes:

Siempre estamos ante una naturaleza, claramente sexual de la conducta de acoso.

La conducta no es deseada por la víctima.

Se trata de un comportamiento molesto, que no hay reciprocidad en la conducta y que además es una conducta impuesta.

¿Diferencias en el acoso sexual y acoso por razón de sexo?

- Acoso descendente: Aquel cuyo autor o autora tiene ascendencia jerárquica sobre la víctima (de jefe/a a persona subordinada).

-Acoso ascendente: Aquel cuyo autora o autor se encuentra subordinado jerárquicamente a la víctima (de persona subordinada a jefe/a).

- Acoso horizontal: Aquel en el que tanto el autor o autora como la víctima no tienen relación jerárquica (de compañero/a a compañero/a).

7.4. CIBERACOSO (ACOSO DIGITAL)

Con la presencia creciente y uso de las nuevas tecnologías de la información, cada vez existen más casos de acoso laboral a través del llamado acoso digital o ciberacoso.

Entre los diferentes tipos de acoso cibernético podemos encontrar:

- ✓ Acceder digitalmente al ordenador de una persona para controlar sus comunicaciones con terceras personas y movimientos on-line.
- ✓ Enviar mensajes ofensivos, groseros o insultantes, imágenes o vídeos denigrantes, virus informáticos y amenazas de daño o intimidaciones que provoquen que la persona tema por su seguridad, a través de Internet (páginas web, redes sociales, aplicaciones de mensajería instantánea, correo electrónico, videojuegos, etc.).
- ✓ Distribuir en Internet (páginas web, redes sociales, aplicaciones de mensajería instantánea, correo electrónico, videojuegos, etc.) una imagen o datos comprometidos de contenido sexual, ya sean reales o falsos. En ningún caso justifica la acción que la imagen o datos comprometidos hayan sido enviados voluntariamente.
- ✓ Hacer correr rumores o fotografías alteradas digitalmente en Internet (páginas web, redes sociales, aplicaciones de mensajería instantánea, correo electrónico, videojuegos, etc.).
- ✓ Engañar a una persona para que comparta y transmita secretos o información confidencial sobre sí misma u otra persona con el fin de promover rumores difamatorios.
- ✓ Dar de alta en un sitio web donde se puede estigmatizar o ridiculizar a una persona.
- ✓ Crear un perfil falso en nombre de una persona para, por ejemplo, realizar demandas u ofertas sexuales.
- ✓ Dar de alta el correo electrónico de una persona para convertirla en blanco de spam, contactos con personas desconocidas, etc.
- ✓ Suplantar la personalidad mediante la entrada en una cuenta de correo electrónico o en una red social de otra persona para enviar o publicar material comprometedor sobre ella o terceras personas, manipulando y usurpando su identidad.
- ✓ Divulgar por Internet registros con móviles en los que se intimida, agrede o persigue a una persona.
- ✓ Perseguir e intimidar a una persona en los espacios de Internet que frecuenta de manera habitual (redes sociales, blogs, fórums, chats engrupo, videojuegos, etc.).
- ✓ Presentarse con un perfil falso ante una persona con la finalidad de concertar un encuentro digital para llevar a término algún tipo de chantaje online.

7.5. ACOSO POR ORIENTACIÓN SEXUAL

Cualquier comportamiento basado en la orientación sexual de una persona que tenga la finalidad o provoque el efecto de atentar contra su dignidad o su integridad física o psíquica o de crearse un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante, ofensivo o molesto será considerado como acoso por razón de orientación sexual. Esto será considerado como una conducta discriminatoria.

Este tipo de acoso puede manifestarse a través de acciones verbales, gestuales o físicas que tienen como objetivo menospreciar, ridiculizar o excluir a una persona debido a su orientación sexual.

7.5.1. Conductas constitutivas de acoso por orientación sexual.

Se indican a continuación, a modo de ejemplo y sin ánimo excluyente ni limitativo, una serie de conductas o comportamientos que, llevadas a cabo en función de la orientación sexual de una persona y con el propósito de atentar contra su dignidad, podrían ser constitutivas de este tipo de acoso:

- ✓ Trato desfavorable directo o indirecto a cualquier persona con origen en su orientación sexual.
- ✓ Descalificaciones, bromas/chistes de mal gusto o insultos sobre la orientación sexual, así como por su apariencia.
- ✓ Evaluar el trabajo de la persona de manera inequitativa o de forma sesgada.
- ✓ Bromas o ridiculización de una persona por su orientación o identidad sexual, esté presente o no.
- ✓ Minusvaloración del trabajo realizado por una persona por razón de su orientación o identidad sexual.
- ✓ Desigualdad en el trato a una persona por su orientación o identidad sexual.

7.6. ACOSO POR EXPRESIÓN DE GÉNERO

El acoso por razón de identidad o expresión de género se refiere a cualquier comportamiento o actitud ofensiva, degradante o discriminatoria hacia una persona debido a su identidad de género (es decir, cómo se identifica a nivel interno, ya sea hombre, mujer, no binario, etc.) o por su expresión de género (es decir, cómo manifiesta su identidad a través de su apariencia o comportamiento). Este acoso puede incluir la negación de la identidad de la persona, la imposición de estereotipos de género o el rechazo a reconocer el género con el que la persona se identifica.

7.6.1. Conductas constitutivas de acoso por expresión de género.

- ✓ Trato desfavorable directo o indirecto a cualquier persona con origen en su identidad y expresión de género.
- ✓ Descalificaciones, bromas/chistes de mal gusto o insultos sobre la identidad y expresión de género de cualquier persona.
- ✓ Burlarse de la identidad de género de una persona o menospreciarla por no ajustarse a los roles y estereotipos de género tradicionales.
- ✓ Obstaculizar o negar el acceso a instalaciones adecuadas (por ejemplo, baños) en función de la identidad de género de la persona.
- ✓ Evaluar el trabajo de la persona de manera inequitativa o de forma sesgada.

- ✓ Bromas o ridiculización de una persona por su expresión de género, esté presente o no.
- ✓ Minusvaloración del trabajo realizado por una persona por razón de su expresión de género.
- ✓ Desigualdad en el trato a una persona por su expresión de género.
- ✓ Rechazo a referirse a una persona transexual por el nombre elegido, así como el uso deliberado de artículos o pronombres que no se correspondan con el género con el que se identifica esta persona.
- ✓ Comentarios despectivos sobre personas transexuales por razón de su transexualidad.

7.7. ACOSO PSICOLÓGICO ("MOBBING")

Los términos *"mobbing"*, "acoso moral en el trabajo" o "acoso psicológico en el trabajo" se utilizan para describir una situación en la que una persona, o grupo de personas, ejercen un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica extrema, abusiva e injusta, **de forma sistemática y recurrente**, **durante un tiempo prolongado**, sobre otra persona en el lugar de trabajo, y que puede producir un daño a su dignidad.

Hay que poner de manifiesto que determinadas acciones hostiles pueden producirse puntualmente en el trabajo, si bien, para que pudieran ser constitutivas de acoso psicológico se requiere, como ya se ha dejado expuesto, que sean acciones sistemáticas, habituales, con duración determinada en el tiempo y dirigidas/focalizadas sobre una persona.

Por ello, no deben confundirse las situaciones de presión o conflicto laboral con el acoso psicológico. En el primer caso, se trata de situaciones de desacuerdo, ya que en el trabajo pueden producirse choques, discusiones y eventuales conflictos. El acoso psicológico, por el contrario, consiste en un ataque malintencionado, sistemático y mantenido/focalizado en el tiempo contra una persona.

7.7.1. Conductas constitutivas de acoso psicológico.

A continuación, se enuncian, a modo de ejemplo, y sin ánimo excluyente ni limitativo, una serie de conductas concretas que, cumpliendo los requisitos puestos de manifiesto en el punto anterior, podrían llegar a constituir acoso psicológico en el trabajo:

Ataques con medidas organizativas:

- ✓ Juzgar el desempeño de la persona de manera ofensiva, ocultar sus esfuerzos y habilidades.
- ✓ Desautorizar las decisiones de la persona.
- ✓ No asignar tarea alguna, o asignar tareas sin sentido o degradantes.
- ✓ Negar u ocultar los medios para realizar el trabajo, o facilitar datos erróneos.

- ✓ Asignar trabajos muy superiores a las competencias o cualificaciones de la persona, o que requieran una cualificación mucho menor de la poseída.
- ✓ Órdenes contradictorias o imposibles de cumplir.
- ✓ Manipular las herramientas de trabajo.
- ✓ Robo de pertenencias, documentos, herramientas de trabajo, etc.
- ✓ Amenazas o presiones a las personas que apoyan al acosado.
- ✓ Manipulación, ocultamiento, devolución de la correspondencia, las llamadas, los mensajes, etc., de la persona.
- ✓ Negación o dificultades para el acceso a permisos, cursos, actividades, etc.

Ataques para reducir las posibilidades de comunicación:

- ✓ Cambiar la ubicación de la persona separándola de sus compañeros (aislamiento).
- ✓ Ignorar la presencia de la persona.
- ✓ No dirigir la palabra a la persona.
- ✓ Restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con la persona.
- ✓ No permitir que la persona se exprese.
- ✓ Evitar todo contacto visual.
- ✓ Eliminar o restringir los medios de comunicación disponibles para la persona (teléfono, correo electrónico, etc.)

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

- ✓ Amenazas y agresiones físicas.
- ✓ Amenazas verbales o por escrito.
- ✓ Gritos o insultos.
- ✓ Llamadas telefónicas atemorizantes.
- ✓ Provocar a la persona, obligándole a reaccionar emocionalmente.
- ✓ Ocasionar intencionadamente gastos para perjudicar a la persona.
- ✓ Ocasionar destrozos en el puesto de trabajo o en sus pertenencias.
- ✓ Exigir a la persona realizar trabajos peligrosos o perjudiciales para su salud.

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

- ✓ Manipular la reputación personal o profesional a través del rumor, la denigración y la ridiculización.
- ✓ Dar a entender que la persona tiene problemas psicológicos, intentar que se someta a un examen o diagnóstico psiquiátrico.
- ✓ Burlas de los gestos, la voz, la apariencia física, discapacidades, poner motes, etc.
- ✓ Críticas a la nacionalidad, actitudes y creencias políticas o religiosas, vida privada, etc.

7.8 ACOSO DISCRIMINATORIO

Se considera acoso discriminatorio la exposición reiterada a un proceso de conductas de abuso de autoridad y trato vejatorio con un móvil discriminatorio.

7.8.1. Conductas constitutivas de acoso por discriminación.

A continuación, se enuncian, a modo de ejemplo y sin ánimo excluyente ni limitativo, una serie de conductas concretas que, cumpliendo los requisitos antes puestos de manifiesto, podrían llegar a constituir acoso discriminatorio en el trabajo las motivadas por:

- ✓ Creencias políticas o religiosas de la víctima.
- ✓ Ataque por motivos sindicales.
- ✓ Edad.
- ✓ Estado civil.
- ✓ Origen, etnia, nacionalidad.
- ✓ Diversidad funcional.

Las conductas aquí recogidas no constituyen listas cerradas (se admitirá cualquier otra que establezca la normativa vigente), ni tienen ánimo excluyente ni limitativo, si bien, las incluidas no pueden producirse en modo alguno.

8. MEDIDAS PREVENTIVAS

A fin de evitar y prevenir todo atentado contra la dignidad y los derechos fundamentales de los trabajadores y trabajadoras en el ámbito de las relaciones laborales de esta empresa, quedan absolutamente prohibidas todas las conductas que pudieran entenderse incluidas dentro de las definiciones arriba recogidas. Asimismo, conviene señalar que las personas con trabajadores y trabajadoras a cargo tiene la doble obligación de cumplir estas directrices y de vigilar el cumplimiento de las mismas por las personas que se encuentran bajo su responsabilidad.

En este sentido, deberán tener en cuenta Grupo SET tiene el compromiso de evitar cualquier tipo de situación de acoso sexual y/o por razón de sexo y que los y las responsables de los departamentos tienen el deber de vigilar su cumplimiento denunciando en su caso, las conductas constitutivas de acoso. Así, cualquier empleado y empleada y, en especial, cualquier responsable de equipo que tuviera conocimiento de una conducta que pudiera de calificada de acoso sexual y/o por razón de sexo, deberá ponerlo en conocimiento del Departamento de Recursos Humanos a la mayor brevedad.

A continuación, se establecen un decálogo de prevención del acoso sexual y/o por razón de sexo cuya finalidad es facilitar a los y las responsables de equipos y al resto de trabajadores y trabajadoras una serie de directrices que les permita identificar y evitar, en su caso situaciones que pudieran entenderse constitutivas de algún tipo de acoso dentro del entorno laboral. Es importante recordar que las circunstancias reales son más complejas que lo que pueda describirse en este decálogo, por lo que en todo caso deberá aplicarse el sentido común y buen juicio en su aplicación.

Se fomentarán medidas encaminadas a evitar situaciones de acoso sexual y/o por razón de sexo en la empresa, tales como:

Información y Sensibilización

- ✓ Se realizará una campaña explicativa y de sensibilización sobre este protocolo, difundiendo el mismo a toda la plantilla, incluyendo a los cargos directivos.
- ✓ El presente protocolo difundirá a través de a través del proceso de comunicación ya vigente en Grupo SET El proceso de comunicación es el siguiente:
    - Correo electrónico
    - Tablones de anuncios
    - Página web
    - WhatsApp interno
    - SESAME canal de comunicaciones
- ✓ El protocolo será difundido entre todas las empresas contratadas/subcontratadas y personal autónomo que presente servicios para Grupo SET.
- ✓ Se facilitará la labor de la empresa en la sensibilización de la plantilla según lo establecido en la LO 10/2020, de 9 de septiembre, de garantía de la libertad sexual, según la cual los delegados y delegadas “deberán contribuir a prevenir

la comisión de delitos y otras conductas contra la libertad sexual y la integridad moral en el trabajo, con especial atención al acoso sexual y el acoso por razón de sexo, incluidos los cometidos en el ámbito digital, mediante la sensibilización de los trabajadores y trabajadoras frente al mismo y la información a la dirección de la empresa de las conductas o comportamientos de que tuvieran conocimiento y que pudieran propiciarlo.

- ✓ El Plan de Acogida para el personal de nuevo ingreso incluirá información detallada sobre este protocolo para garantizar una integración efectiva.

Formación.

- ✓ Se impartirá la formación necesaria en prevención e intervención frente a conductas contra la libertad sexual a la persona instructora y suplente.
- ✓ Se organizarán acciones formativas para la plantilla sobre prevención y actuación frente a conductas contra la libertad sexual, especialmente el acoso sexual y/o por razón de sexo, e incidiendo en el ámbito digital.

9. MEDIDAS PROACTIVAS Y PROCEDIMENTALES

9.1. PERSONA INSTRUCTORA DE TRATAMIENTO DE SITUACIONES DE ACOSO

Se designará a una persona instructora para el tratamiento de las denuncias de cualquier tipo de acoso en el ámbito laboral, siendo la persona encargada de la tramitación de todos los procedimientos sustanciados conforme a lo establecido en el presente protocolo.

La persona designada para realizar las funciones como persona instructora del presente protocolo de prevención e intervención del acoso en el ámbito laboral será:

ISABEL ORTEGA FERNÁNEZ

Será la persona responsable de impulsar y supervisar todas las actuaciones para resolver el expediente y encargada de elaborar el informe de conclusiones, además será la persona encargada de la tramitación administrativa del expediente informativo, a cuyo efecto realizará las citaciones y levantamiento de actas que proceda, así como dar fe del contenido o acuerdos y custodiará el expediente con su documentación.

Se designará igualmente a **JOSEFINA GARRIGA SÁNCHEZ** como persona suplente como instructora, en estricto apego a las disposiciones legales y normativas aplicables, asegurando la continuidad y legalidad del proceso en conformidad con los principios establecidos.

Además, podrá nombrarse una persona asesora, como personas técnicas encargada del asesoramiento a la organización. Será necesario tener experiencia y formación en materia prevención de acoso laboral.

Los gastos y recursos necesarios para garantizar el buen funcionamiento de la persona instructora serán por cuenta de la empresa. Persona asesora externa.

9.2. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

Para dar cauce a las quejas o denuncias que, en su caso, pudieran formular quienes hayan sido o consideren haber sido objeto de las conductas de acoso sexual y acoso por razón de sexo, así como quienes tengan conocimiento de las mismas, se formula el siguiente procedimiento de investigación, eficaz y ágil, pero a su vez también completo y en el que se garantiza la práctica de las diligencias de investigación necesarias. Dicho procedimiento se activará con la queja/denuncia activa a una de estas conductas, así como se procederá a informar sobre todo el procedimiento establecido.

CANALES DE COMUNICACIÓN DE LA QUEJA O DENUNCIA

Cualquier persona trabajadora que crea haber sido objeto de acoso o haya sido testigo del acoso de otras personas trabajadoras, pueden informar de manera verbal y directa a sus supervisores o managers, siendo obligatorio la comunicación de manera escrita del modelo de denuncia o queja.

Por tanto, los canales de comunicación ante un caso de acoso sexual y acoso por razón de sexo son:

- **Comunicación directa a los/las jefes de servicio y personas encargadas** para la posterior comunicación escrita a través de la complementación del modelo de denuncia.
- **Canal de queja o denuncia:**
  - Web de la compañía: www.gruposet.com
  - SESAME

- **FASE I. QUEJA/DENUNCIA**

La queja/denuncia (ver Anexo I) deberá formalizarse por escrito, dirigiéndose a través del correo electrónico específico para la Persona Instructora, quien será la única receptora de la totalidad de los casos.

Por tanto, el envío se realizará al correo que se creará para tal fin, de tal manera todas las partes serán informadas al mismo tiempo.

En el caso de que se comunique a las personas encargadas o responsables, se deberá cumplimentar el modelo de denuncia para comenzar con el proceso de investigación.

La denuncia de un caso de acoso se deberá realizar por la persona afectada, o por una tercera persona al tener conocimiento de los hechos debiendo identificarse obligatoriamente. Una vez identificadas las partes, se asignará un **código alfanumérico** a cada una de ellas para garantizar el anonimato y la confidencialidad.

- Identidad de la persona denunciante, de la víctima de la conducta de acoso sexual y acoso por razón de sexo, y de la persona denunciada.
- Descripción de los hechos (tipos de conductas objeto de la denuncia, fechas y lugares en que se produjeron las conductas).
- Aportación, si procede, de documentación acreditativa de los hechos.

- Identificación de posibles testigos.

Cuando la persona que realice la denuncia no sea la persona afectada o víctima de forma directa, la primera acción será comunicárselo a la misma por escrito y solicitar su ratificación.

Tanto la víctima como la persona denunciada tendrán derecho a ser acompañadas y/o representadas siempre por la representación legal/sindical o por la persona que estimen conveniente a lo largo de todo el procedimiento.

- **FASE II. INVESTIGACIÓN**

Recibida la queja/denuncia se iniciará la fase de investigación. Esta, se iniciará con una entrevista personal de la Persona Instructora con la persona denunciante, de la que se tomará debida nota de su declaración.

Se citará a la persona denunciante en un plazo máximo de 48 horas a la recepción de la denuncia.

Si la persona denunciante no coincide con la presunta víctima, tras la declaración de la persona denunciante, en un plazo máximo de **48 horas** se citará a la presunta víctima para tomar también su declaración y conocer su versión de los hechos de primera mano y, por tanto, ratifique los hechos denunciados.

Tras la/s entrevista/s con la persona denunciante y la víctima, se notificará el inicio del procedimiento de investigación a la persona denunciada y será citada para su audiencia.

Para proteger a la presunta víctima y evitar el contacto con la presunta persona acosadora y las interferencias durante el proceso de investigación, **la Persona Instructora podrá proponer MEDIDAS CAUTELARES** mientras dure la investigación y hasta su resolución.

Estas medidas en ningún caso podrán suponer para la víctima un perjuicio o menoscabo en sus condiciones de trabajo, ni ninguna modificación sustancial de las mismas y tampoco para la persona denunciada.

En esta fase, **el objetivo principal** es conocer en qué situación se encuentra la persona afectada e investigar los hechos denunciados. Para ello, la Persona Instructora podrá llevar a cabo entrevistas u otras actuaciones de investigación con cualquiera de las personas implicadas, testigos, o terceras personas que se considere puedan aportar información útil, para poder concluir si es un caso de acoso sexual y acoso por razón de sexo en el trabajo.

De las actuaciones practicadas y documentos revisados, la Persona Instructora dejará constancia en las actas que formarán parte del expediente de investigación.

Como criterio general, la duración máxima estimada de esta fase de investigación será de 20 días hábiles (esto es, sábados, domingos y festivos excluidos) desde la presentación de la denuncia, siempre y cuando no existan circunstancias que requieran la ampliación de dicha duración estimada, práctica de diligencias adicionales de investigación, necesaria realización de desplazamientos para su práctica, declaración

tardía de la presunta víctima por su propia petición, coincidencia con período vacacional o situaciones de incapacidad temporal notificada.

La Persona Instructora tratará cada caso de manera individualizada, y velará para que la víctima sea escuchada y apoyada en todo momento.

Se creará un expediente físico con la documentación de todas las actuaciones practicadas, que será custodiado por la persona instructora.

Durante todo el proceso de investigación, se respetará el derecho a la intimidad de las personas implicadas, así como el deber de confidencialidad. Por dicho motivo, la identidad de las personas entrevistadas será preservada.

Procedimiento de Actuación y Garantías Documentales

Recepción de la denuncia

Una vez recibida la denuncia por parte de la empresa, se informará a la persona denunciante de la recepción de la misma, así como de la apertura del correspondiente expediente de investigación.

Primera entrevista con la persona denunciante

Tras la realización de la primera entrevista con la persona denunciante, se informará a la persona denunciada de la apertura del expediente de investigación. Esta comunicación deberá ser firmada como "recibí".

Convocatoria de reuniones o entrevistas

Toda convocatoria de reuniones, entrevistas o cualquier actuación en la que participen las partes implicadas deberá comunicarse formalmente. Dicha comunicación deberá ser firmada por las personas convocadas en señal de "recibí".

Desarrollo de entrevistas

Las entrevistas que se realicen a las partes implicadas deberán ser firmadas tanto por la persona instructora como por la persona entrevistada, a fin de dejar constancia formal de su contenido.

Redacción de actas

En cada reunión que se lleve a cabo, se redactará un acta que recoja lo tratado y acordado. Estas actas deberán ser revisadas y firmadas por las partes para dejar constancia de su conformidad y visto bueno.

- **FASE III. RESOLUCIÓN**

La Persona Instructora deberá emitir un informe que presentará a la Dirección para su valoración. El plazo para la emisión de dicho informe no podrá exceder de los 15 días hábiles (esto es, sábados, domingos y festivos excluidos), computados desde la finalización de la fase de investigación.

El informe incluirá la siguiente información:

- Antecedentes del caso.
- Las intervenciones, acciones, gestiones indagatorias e instructoras realizadas (documentación, testimonio, pruebas, etc.).
- Medidas cautelares o preventivas, en su caso adoptadas, con carácter temporal y durante el curso de la investigación.
- Diligencias de investigación practicadas.
- Conclusiones y propuesta de acciones.

Para proteger a la presunta víctima y evitar el contacto con la presunta persona acosadora y las interferencias durante el proceso de investigación, el/la Instructor/a podrá proponer medidas cautelares y/o de carácter organizacional con carácter temporal, mientras dure la investigación y hasta su resolución como, por ejemplo:

- ✓ Cambio de departamento a la presunta víctima o, en su caso, a la presunta persona acosadora, con el objeto de evitar el contacto profesional entre los mismos, "sin que ello suponga una mejora o un empeoramiento de las condiciones salariales y/o profesionales del empleado".
- ✓ Reordenación temporal del tiempo de trabajo.
- ✓ Exoneración de prestación de servicios a la presunta víctima y/o a la presunta persona acosadora (permiso retribuido temporal especial) que será debidamente comunicado por escrito.
- ✓ Cualquier otra medida que tienda a preservar la salud e integridad física de la presunta víctima.

La Persona Instructora elevará el informe de conclusiones junto con sus recomendaciones, de forma fundamentada, de la adopción de medidas preventivas, correctoras y disciplinarias a la Dirección

Una vez finalizado el expediente de investigación, se elaborará un informe de conclusiones que será entregado a todas las partes implicadas en el procedimiento. Dicha entrega deberá quedar documentada mediante la firma de las personas destinatarias en señal de "recibí".

Acciones a adoptar una vez finalizado el procedimiento:

Finalizado el proceso, la dirección de recursos humanos dará traslado a la Persona instructora de los resultados de la investigación y medidas propuestas, debiendo ser oídas dichas representaciones.

Archivo de la denuncia, por alguno de los siguientes motivos:

a) Desistimiento de la persona denunciante (salvo que de oficio continúe la investigación de la denuncia si de detectaron indicios de acoso sexual y acoso por razón de sexo).
b) Falta de objeto o insuficiencia de indicios.
c) Cuando, de las actuaciones previas practicadas, se pueda dar por resuelto el contenido de la denuncia, reflejando, en su caso, el acuerdo alcanzado entre las partes.
d) Si del análisis del caso se dedujera la comisión de alguna otra falta, distinta del acoso laboral, sexual o acoso por razón de sexo y tipificada en la normativa existente se propondrá la incoación del expediente disciplinario que corresponda.
e) Indicios claros de acoso laboral, sexual o acoso por razón de sexo. Cuando del referido informe se deduzca con claridad la existencia de acoso laboral, sexual o acoso por razón de sexo, se incoará un expediente disciplinario y las correspondientes medidas correctoras de la situación.
f) Sin perjuicio de lo establecido en el punto anterior, si procede, y en función de los resultados de la investigación, se sancionará a la persona agresora aplicando el cuadro de infracciones y sanciones previsto en el convenio colectivo de aplicación a la empresa o, en su caso, en el artículo 54 E.T.

En el caso de que se haya probado que **no existe acoso**, se archivará el expediente.

Seguimiento

La dirección de la empresa y la Persona Instructora deberán comprobar el grado de cumplimiento de las recomendaciones realizadas en los informes de conclusiones y supervisará la evolución de la persona trabajadora afectada, tanto en lo que se refiere a los posibles daños sobre su salud como a la adecuación de las medidas organizativas que se hubiesen adoptado.

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

DEFINICIÓN DENUNCIA NO PROBADA

Denuncia no probada: es una denuncia presentada de buena fe, no tiene consecuencias disciplinarias, las evidencias indican que no ha habido o que no se puede probar el acoso sexual, de acoso por razón de sexo, de acoso discriminatorio y de acoso laboral.

FASE I. FORMULACIÓN DE LA QUEJA/DENUNCIA

- Por escrito a través del email a la Persona Instructora
- La Persona Instructora asignará un código alfanumérico

Máx.48 horas

FASE II. INVESTIGACIÓN

- Entrevista de la persona denunciante/víctima con la persona instructora.
- Notificación y audiencia con la persona denunciada.

- La Persona Instructora propondrá MEDIDAS CAUTELARES. (se aplicarán las medidas correspondientes en un plazo de 7 días laborables)
- Llevar a cabo entrevistas y/u otras actuaciones de investigación.
- Expediente físico con toda la documentación.

Máx.20 días hábiles

FASE III. RESOLUCIÓN

- La persona instructora presenta el Informe a la Dirección.
- La Persona Instructora elevará el Informe con sus recomendaciones de medidas.

Máx.15 días hábiles

MEDIDAS REACTIVAS Y DE RESTITUCIÓN A LA VÍCTIMA

- La Dirección adopta las decisiones oportunas de manera inmediata.
- La empresa adoptará medidas preventivas.

Máx.72 horas

10. MEDIDAS REACTIVAS Y DE RESTITUCIÓN DE LA VÍCTIMA

La Dirección, una vez recibidas las conclusiones de Persona Instructora, adoptará las decisiones que considere oportunas de manera inmediata en el plazo máximo de 7 días laborables, siendo la única capacitada para decidir al respecto. La decisión adoptada se comunicará por escrito a la víctima, a la persona denunciada y a la Persona Instructora, quienes deberán guardar sigilo sobre la información a la que tengan acceso.

En el caso de la persona acosadora, si con motivo del resultado de la investigación se decide adoptar medidas disciplinarias, las mismas le serán debidamente notificadas por la Dirección, conforme al Convenio Colectivo y normativa de aplicación.

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

- Actualización de la evaluación de los riesgos psicosociales en la empresa.
- Adopción de medidas de vigilancia de la salud para proteger a la víctima. Adopción de medidas para evitar la reincidencia de las personas sancionadas.
- Apoyo psicológico y social a la persona acosada.
- Modificación de las condiciones laborales que, previo consentimiento de la persona víctima de acoso sexual y/o por razón de sexo, se estimen beneficiosas para su recuperación.
- Realización de nuevas acciones formativas y de sensibilización para la prevención, detección e intervención frente al acoso sexual y/o acoso por razón de sexo, dirigidas a todas las personas que prestan sus servicios en la empresa.

El presente procedimiento no impide el derecho de la víctima a denunciar, en cualquier momento, ante la Inspección de Trabajo y de la Seguridad Social, así como ante la jurisdicción civil, laboral o penal. Si se procediera a formular denuncia por cualquiera de estas vías no quedaría paralizado el proceso de la Persona Instructora.

11. DISPOSICIONES VARIAS

11.1. REPRESALIAS

Si por parte de la persona denunciada se produjeran represalias o actos de discriminación sobre la persona denunciante, la presunta víctima u otras personas involucradas en el proceso (testigos, compañeros, etc.), se haya determinado o no la existencia del acoso, en cualquiera de sus modalidades, se adoptarán también las medidas disciplinarias correspondientes.

11.2. PROTECCIÓN DE LAS VÍCTIMAS

En el caso de que se determine la existencia de acoso, en cualquiera de sus modalidades, y la sanción impuesta a la persona agresora no conlleve su salida de la empresa, se tomarán las medidas oportunas para que la persona agresora y la víctima no convivan en el mismo entrono de trabajo, siempre que esto sea posible. Estas medidas, que no supondrán ni mejora ni detrimento de las condiciones contractuales de ninguna de las partes, se adoptarán en cumplimiento del artículo 48 de la Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, que obliga a las empresas a proteger a las víctimas de acoso sexual y acoso por razón de sexo en el entorno laboral, y del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre la protección de datos, que garantiza la privacidad y confidencialidad de la información sensible en estos casos.

11.3. FALSAS DENUNCIAS

En el caso de que se determinara que ha existido mala fe en la situación denunciada, en cualquiera de sus modalidades, se adoptarán las medidas disciplinarias correspondientes contra la persona denunciante, aplicándose el Régimen Disciplinario de la empresa.

La persona que realiza una denuncia falsa puede ser civilmente responsable de los daños y perjuicios causados a la víctima de la denuncia falsa. Por tanto, si un/a trabajador/a utiliza el canal de denuncias de la empresa y realizar una denuncia falsa, se puede enfrentar a consecuencias legales según lo establecido en el artículo 456 del Código Penal español.

Además, la empresa podrá interponer las medidas disciplinarias correspondientes estipuladas en el Convenio Colectivo de [···]y Convenio colectivo [···].

11.4. PROTECCIÓN DE DATOS

La divulgación no autorizada de datos relacionados con cualquiera de los procedimientos que se inicien será considerada un incumplimiento contractual grave, susceptible de sanción disciplinaria, conforme a lo establecido en el artículo 5 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD), y en el artículo 20 de la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD). Además, este tipo de conductas podrá conllevar la adopción de medidas disciplinarias conforme al Régimen Disciplinario del Convenio Colectivo [···] y Convenio colectivo de [···].

12. CONCLUSIONES

A modo de conclusión, y con el fin de incidir en los puntos de mayor relevancia del Protocolo, se resumen a continuación los principios que deben regir en todo momento en esta materia:

1. La empresa **no tolerará** ningún tipo de acoso sexual y acoso por razón de sexo en el ámbito laboral.
2. Todo el personal de la empresa tiene la **responsabilidad de colaborar** en garantizar un entorno de trabajo en que se respete la dignidad, y todos o todas aquéllos o aquéllas con personas a su cargo tendrán específicamente encomendada la labor de procurar que no se produzca ningún tipo de acoso en su ámbito de organización.
3. En casos de denuncia, se actuará con la debida **discreción y diligencia** en orden a preservar la dignidad y la intimidad de todos los implicados.
4. Las denuncias y quejas se realizarán por **escrito**, no podrán ser anónimas y serán investigadas y analizadas sin dilaciones indebidas, de forma ágil y fiable.
5. Todas las personas afectadas serán **escuchadas y apoyadas** en todo momento.
6. Todos los involucrados tendrán un **trato imparcial**.
7. Las denuncias se sustentarán en **información fiable y detallada**.
8. Las acusaciones falsas y las represalias no se tolerarán, y podrán ser objeto de **medidas disciplinarias**.
9. En caso de ser declarada víctima de acoso sexual con violencia sexual en el ámbito laboral será de aplicación el protocolo vigente de apoyo de las trabajadoras de víctima de género.

ANEXOS

ANEXO I. MODELO DE QUEJA O DENUNCIA

I. Persona que informa de los hechos

□ Persona que ha sufrido el acoso: _____
□ Otras (Especificar): _____

II. Datos de la persona que ha sufrido el acoso

Nombre: _____
Apellidos: _____
DNI: _____
Tipo contrato/Vinculación laboral: _____
Teléfono: _____
Email: _____
Domicilio a efectos de notificaciones: _____

III. Datos de la persona agresora

Nombre y apellidos: _____
Grupo/categoría profesional o puesto: _____
Centro de trabajo: _____
Nombre de la empresa: _____

IV. Descripción de los hechos

Incluir un relato de los hechos denunciados, adjuntado las hojas numeradas que sean necesarias, incluyendo fechas en las que tuvieron lugar los hechos siempre que sea posible:

_____

V. Testigos y/o pruebas

En caso de que haya testigos indicar nombre y apellidos: _____ Adjuntar cualquier medio de prueba que considere oportuno (indicar cuales): _____

V. Solicitud

Se tenga por presentada la queja o denuncia de acoso _____frente a _____*(Indicar persona agresora)* y se inicie el procedimiento previsto en el protocolo:	
Localidad y fecha: _____	Firma de la persona interesada:

A la atención de la Persona Instructora del procedimiento de queja frente al acoso sexual y/ por razón de sexo en la empresa _____.

ANEXO II: DOCUMENTO DE CONSENTIMIENTO DE COMUNICACIÓN DE DATOS.

DOCUMENTO DE CONSENTIEMIENTO COMUNICACIÓN DE DATOS

En Palma de Mallorca a ___ de_____ de 20___

Por una parte, Don/Dña_____ mayor de edad con D.N.I. _____con domicilio en (en adelante trabajador/a) y por otra Don/Dña._____ (en adelante Instructora-mediadora) para casos de denuncia de acoso.

ACUERDAN:

Qué según lo establecido en el Art. 11 de la Ley Orgánica 15/1999 del 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y de conformidad al Protocolo establecido,

El/la trabajador/a consiente para que el Mediador/a haga llegar los datos e información recabados en el proceso de investigación de denuncia de acoso presentado por el interesado/a, tal y como establece en sus funciones el Protocolo establecido en la Empresa para estos casos.

El Mediador/a garantiza que la utilización de los datos facilitados por el trabajador/a respetará su confidencialidad y se compromete a no hacer uso de los mismos con cualquier otra finalidad diferente.

Y para que así conste, a todos los efectos,

EL/LA TRABAJADOR/A

INSTRUCTOR/A

Fdo.

Fdo.

FECHA

ANEXO III. EJEMPLO DE INFORME DE EXPEDIENTE INFORMATIVO

En Palma de Mallorca, a _____

Examinada la denuncia presentada por _____, referente a una presunta situación de acoso sexual y acoso por razón de sexo que supone la vulneración de los principios de respeto y no discriminación, se han apreciado los siguientes:

HECHOS ALEGADOS

1º.-

2º.-

3º.-

...

Dichos hechos vienen abalados por la siguiente:

DOCUMENTACIÓN O PRUEBAS TESTIMONIALES QUE ACREDITA

1.

2.

...

Concluido el expediente informativo iniciado por _____ el ___ de _____ de _____, por el que solicita se investigue la posible situación de acoso sexual y acoso por razón de sexo por vulneración de los principios de respeto y no discriminación, se da cuenta de los siguientes:

HECHOS PROBADOS

1º.-

2º.-

...

PROCEDIMIENTO SEGUIDO

RESOLUCIÓN ACORDADA

TIPO DE FALTA

ANEXO V. COMUNICACIÓN EXTERNA A LAS EMPRESAS PROVEEDORAS.

Con el fin de cumplir con la prevención y el tratamiento de las situaciones de acoso sexual y acoso por razón de sexo, en cumplimiento de lo dispuesto en el art.48 de la Ley orgánica 3/2007. De 22 de marzo, por la igualdad efectiva de mujeres y hombres, la compañía Grupo SET dispone de un protocolo de Prevención del acoso sexual y acoso por razón de sexo, un procedimiento específico destinado a prevenir estas situaciones y, en caso de que haya, poder facilitar las vías para las denuncias que puedan formular las personas que hayan sido objeto de acoso. El protocolo es aplicable no solo a las personas trabajadoras de Grupo SET sino también a todas las personas que interactúen: clientes, personas usuarias de servicios, proveedores, por tanto, se ha informado a [Nombre de la empresa externa]de la existencia del Protocolo y de las medidas aplicables en todos los aspectos. En este efecto, Grupo SET hace entrega a [Nombre de la empresa externa] del Protocolo de acoso sexual y acoso por razón de sexo.