

PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y  
ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO  
LABORAL, SEXUAL O POR RAZÓN DE  
SEXO DE LA ASOCIACIÓN DE  
FAMILIARES DE PERSONAS CON  
ALZHEIMER DE VILLENA Y COMARCA

## ÍNDICE

1. DECLARACIÓN INSTITUCIONAL
2. OBJETO
3. ALCANCE
4. DEFINICIONES
  - 4.1 Violencia en el trabajo
  - 4.2 Definición de conflicto interpersonal
  - 4.3. Definición de acoso
  - 4.4 Definición de acoso psicológico en el trabajo (APT) o “mobbing”
  - 4.5 Formas de expresión de acoso psicológico o “mobbing”
  - 4.6 Conductas que no son acoso psicológico y/o moral
5. ACOSO SEXUAL Y ACOSO POR RAZÓN DE SEXO.
  - 5.1 Definición de acoso sexual
  - 5.2 Formas de expresión de acoso sexual y por razón de género
  - 5.3 Grupos de especial atención en relación a las conductas de acoso sexual y por razón de género
6. ASPECTOS DESTACABLES DEL PROCEDIMIENTO
  - 6.1 Principios directores
  - 6.2 Definiciones a efectos del presente procedimiento
  - 6.3 Denuncias Falsas
7. APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO
  - 7.1 Compromiso y confidencialidad
  - 7.2 Inicio del procedimiento
  - 7.3 Desarrollo del procedimiento de actuación
8. MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL PROTOCOLO
- 9 GESTIÓN DOCUMENTAL Y REGISTROS
- 10 SEGUIMIENTO DEL PROTOCOLO
- 11 ANEXOS
  - 11.1: FICHA DE COMUNICACIÓN DE SITUACIONES DE ACOSO PSICOLÓGICO Y/O SEXUAL
  - 11.2. AUTORREGISTRO MOBB DE APOYO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO

## 1. DECLARACIÓN INSTITUCIONAL

Con el presente protocolo, ASOCIACIÓN DE FAMILIARES DE PERSONAS CON ALZHEIMER DE VILLENA Y COMARCA manifiesta su tolerancia cero ante la concurrencia en toda su organización de conductas constitutivas de acoso sexual o acoso por razón de sexo.

Al adoptar este protocolo, ASOCIACIÓN DE FAMILIARES DE PERSONAS CON ALZHEIMER DE VILLENA Y COMARCA quiere subrayar su compromiso con la prevención y actuación frente a cualquier tipo de acoso, ya sea de tipo laboral, 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, ASOCIACIÓN DE FAMILIARES DE PERSONAS CON ALZHEIMER DE VILLENA Y COMARCA 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 desplace su propio personal, así como a las empresas de las que procede el personal que trabaja en ASOCIACIÓN DE FAMILIARES DE PERSONAS CON ALZHEIMER DE VILLENA Y COMARCA. 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, ASOCIACIÓN DE FAMILIARES DE PERSONAS CON ALZHEIMER DE VILLENA Y COMARCA no pueda aplicar el procedimiento en su totalidad, se dirigirá a la empresa competente al objeto de que adopte las medidas oportunas 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 laboral, acoso sexual o acoso por razón de sexo que pudieran producirse en 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

En efecto, ASOCIACION DE FAMILIARES DE PERSONAS CON ALZHEIMER DE VILLENA Y COMARCA 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 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.

No se tolerarán cualquier tipo de represalias contra aquellas personas que colaboren con la investigación o que promuevan la denuncia de estas situaciones.

La ASOCIACIÓN DE FAMILIARES DE PERSONAS CON ALZHEIMER DE VILLENA Y COMARCA será igual de contundente contra aquellas personas que promuevan denuncias falsas a las cuales se les aplicará el mismo protocolo.

Aún en el caso de que el acoso sea no intencionado no se permitirá de ningún modo y se aplicará el mismo protocolo.

Este protocolo da cumplimiento a cuanto exigen los artículos 46.2 y 48 de la Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, el RD 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 y el artículo 14 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales.

Villena 13 de junio del 2022

FIRMA DEL/DE LA RESPONSABLE DE LA EMPRESA

SOFÍA ALIAGA GANDÍA

PRESIDENTA

## 2. OBJETO

El presente procedimiento describe el proceso a seguir por todo el personal de la ASOCIACIÓN DE FAMILIARES DE PERSONAS CON ALZHEIMER DE VILLENA Y COMARCA, así como de otro personal externalizado que realizase su actividad laboral dentro de las instalaciones de la propia asociación en caso de encontrarse expuesto/a a situaciones de conflicto interpersonal, acoso psicológico (mobbing) y/o acoso sexual o por razón de género, aplicándose para la resolución de las situaciones descritas medidas de mediación y análisis guiadas; tomando en consideración la dignidad de las personas, los derechos inviolables que le son inherentes y, por último, el respeto a la ley y a los demás.

Asimismo, intenta establecer las medidas necesarias para prevenir y evitar que se produzca cualquier tipo de conflicto interpersonal o acoso (psicológico, sexual o por razón de género), así como determinar concretamente las actuaciones de instrucción y sanción internas y sus garantías en caso de que algún trabajador presente una queja en estas materias.

Toda persona que considere que se encuentra envuelto en un conflicto interpersonal o que ha sido objeto de acoso psicológico o sexual tendrá derecho a presentar internamente una queja, sin menoscabo de las acciones penales o civiles que la persona acosada pueda ejercitar externamente a la organización.

## 3. ALCANCE

El presente procedimiento es de aplicación a todos los empleados que desempeñan su actividad laboral en la ASOCIACIÓN DE FAMILIARES DE PERSONAS CON ALZHEIMER DE VILLENA Y COMARCA y a todas las personas de empresas externas y ajenas que mantengan una relación laboral (clientes, proveedores, etc.).

## 4. DEFINICIONES

### 4. 1. **Violencia en el trabajo:**

Desde la interrelación de las personas en situación de trabajo como factor de riesgo, la violencia en el trabajo, en sus distintas manifestaciones, es un riesgo significativo y grave, que debe de ser analizado, estudiado, corregido, y siempre que sea posible, eliminado.

Se habla de violencia laboral cuando el personal de un centro de trabajo sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su actividad laboral, que pongan en



peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud (física y/o psíquica). Incluye tanto la violencia física (agresión física sobre el trabajador o causar daños en propiedades de la organización o del personal) como la violencia psicológica (intimidación, amenazas, conductas de violencia psicológica susceptibles de causar daño psicológico y moral, etc.). En función de cómo se produzca la exposición a este riesgo, se puede caracterizar la situación de acoso laboral, violencia ocupacional (tipo I, II, III), acoso sexual o acoso discriminatorio. En este apartado se presenta información sobre el riesgo que supone para la salud de las personas la exposición a violencia en el trabajo en sus distintas manifestaciones (interna, externa, acoso laboral y acoso sexual, acoso discriminatorio).

La violencia en el trabajo a la que se hace referencia, como riesgo laboral que es, recoge todas las conductas de violencia física o psicológica que se produzcan en el entorno laboral interna, entre trabajadores de una misma empresa, entre trabajadores de diferentes empresas que presten servicios en un mismo centro de trabajo, entre trabajador/es y empresario/s; y también la externa, que eventualmente se establezca entre usuario/cliente y trabajador en la prestación del servicio, así como la proveniente de personas desconocidas del exterior (no relacionadas con el servicio que se presta).

#### 4.2 Definición de conflicto interpersonal

El conflicto interpersonal en el entorno laboral se entiende como las diferencias que surgen entre las personas por causa de intercambio de información y/u opiniones y, que generan confrontación entre ellas; del intento de alcanzar un derecho; de la oposición a una decisión y, la lucha o la discusión entre unos y otros con la intención de conseguir un acuerdo.

Los principales conflictos son:

- Conflicto de interés: Defensa de un beneficio, de un objeto, de una ventaja.
- Conflicto de poder: Secundario a la percepción que la propia zona de influencia está en riesgo o a la intención de alcanzar más nivel de control y de capacidad de decisión.
- Conflicto de identidad: Las acciones de un compañero o de un superior agreden la identidad personal o profesional.
- Conflicto ideológico: Se origina una imposibilidad de convivencia, que impide establecer compromisos, a causa de diferencias en la ética, en la visión de las cosas, en la religión, en la política, etc.

Otras situaciones de posible conflicto interpersonal que **no son acoso psicológico** son (relación no exhaustiva):

- Comportamiento “tiránico”, poco respetuoso de un/a trabajador/a hacia otros trabajadores de forma habitual.
- Críticas constructivas o evaluaciones del trabajo explícitas.
- Conflictos entre dos personas por problemas concretos que generan discusión.

- Un acto singular: cambio de puesto de trabajo justificado, sanción correcta, discusión puntual, etc.
- Una situación colectiva de tipo organizativo: eliminación de horas extras, cambios de horarios, etc.
- Modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo sin causa y sin seguir el procedimiento legalmente establecido.
- Conflictos durante las huelgas, protestas, etc.
- Amonestaciones sin descalificar por no realizar bien el trabajo.
- Conflictos personales y sindicales.

#### **4.3 Definición de acoso**

a) Principio de igualdad de trato: la ausencia de toda discriminación directa o indirecta por razón del origen racial o étnico, la religión o convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de una persona.

b) Discriminación directa: cuando una persona sea tratada de manera menos favorable que otra en situación análoga por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual.

c) Discriminación indirecta: cuando una disposición legal o reglamentaria, una cláusula convencional o contractual, un pacto individual o una decisión unilateral, aparentemente neutros, puedan ocasionar una desventaja particular a una persona respecto de otras por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, siempre que objetivamente no respondan a una finalidad legítima y que los medios para la consecución de esta finalidad no sean adecuados y necesarios.

d) Acoso: 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.

El Art. 28 de la Ley 62/2003 define el **acoso** como 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.

Es decir, abarca todo acto, conducta, declaración o solicitud que pueda considerarse discriminatorio ofensivo, humillante, intimidatorio o violento, o bien intrusiones en la vida privada.

Conviene diferenciar los comportamientos recibidos por parte de clientes, pacientes, alumnos, proveedores, etc., es decir “personal externo” a la empresa o institución, de los originados por parte del personal de la propia organización. Aunque en el primer caso se trate de insultos, amenazas, etc., éstas deben ser comunicadas al personal de prevención de la propia empresa o institución, pero no seguirán el protocolo que aquí se describe.

\*Añadido por completar información del “diario de incidentes” del INSHT Sept 2010 (El cual puede incluir la tabla autorregistro para el proceso de investigación en caso de APT).

#### 4.4 Definición de acoso psicológico en el trabajo (APT) o “mobbing”

Según la NTP 854 del INSHT, se entiende por acoso psicológico en el trabajo la exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquico). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud.

Dicho comportamiento, que a menudo conlleva bajas laborales continuadas y prolongadas, tiene por finalidad destruir las redes de comunicación de la víctima, destruir su reputación, minar su autoestima, perturbar el ejercicio de sus labores, degradar deliberadamente las condiciones de trabajo de la persona agredida, produciendo un daño progresivo y continuo a su dignidad para lograr que finalmente esa persona o personas abandonen su puesto de trabajo.

Esta violencia psicológica, en ocasiones se realiza en función del sexo, la raza, la edad, opinión, religión, circunstancias personales o sociales de la víctima y en todos los casos, atenta contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de una persona.

Existen otras definiciones para el acoso psicológico o “mobbing”, exponiendo a continuación algunas de ellas:

- La definición que realiza H. Leymann, (el científico pionero y más reconocido en la investigación de ésta problemática) sobre el “mobbing”, que en castellano se podría traducir como “acoso psicológico”, establece que son situaciones en las que una persona o un grupo de personas ejercen un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica, de forma sistemática (al menos una vez por semana), durante un tiempo prolongado (más de 6 meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo.
- Para M.F Hirigoyen, el “acoso moral en el trabajo” lo define como cualquier manifestación de una conducta abusiva, y especialmente, los comportamientos, palabras, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo o degradar el clima de trabajo.
- La Comisión Europea lo define como el comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores e inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado/a es objeto de acoso y ataques sistemáticos, durante un tiempo prolongado, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas, con el objetivo y/o el efecto de hacerle el vacío.
- La Agencia Europea lo define como el comportamiento irracional repetido con respecto a un empleado o a un grupo de empleados, que constituye un riesgo para su salud y seguridad, física y mental.
- Además, estas definiciones también están asumidas por importantes instituciones y políticas de relevancia en el ámbito de la salud laboral, como el Parlamento Europeo, la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, Inspecciones de Trabajo y Seguridad Social de MTIN...



Las situaciones de acoso psicológico o mobbing a las que se pueden encontrar expuestos y que tienen potencial para afectar la salud del trabajador pueden consistir en:

- Ataques a la víctima con medidas organizativas.
- Ataques a las relaciones sociales de la víctima.
- Ataques a la vida privada de la víctima.
- Amenazas de violencia física.
- Ataques a las actitudes de la víctima.
- Agresiones verbales.

Esta violencia psicológica, en ocasiones se realiza en función del sexo, la raza, la edad, opinión, religión, circunstancias personales o sociales de la víctima y en todos los casos, atenta contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de una persona.

En situaciones de acoso, el presunto agresor o agresores suelen valerse, de algún argumento o estatuto de poder, del que se sirven para mantener su posición de predominio. Estos elementos de sustento pueden ser: la fuerza física, la antigüedad, la fuerza del grupo, la popularidad en el grupo o el nivel jerárquico para llevar a cabo estos comportamientos hostigadores. Debe tener direccionalidad e intencionalidad; es decir, dirigido a una persona o grupo de personas y actuar con la intención de anular laboral o psicológicamente a la persona o grupo.

El acoso psicológico puede presentarse bajo tres supuestos:

- Descendente (del superior al inferior jerárquico) también llamado bossing.
- Ascendente (del o de los inferiores jerárquicos al superior).
- Horizontal (entre trabajadores de igual rango o posición jerárquica).

El mobbing es una situación que evoluciona a lo largo del tiempo y que en muchas ocasiones tiene su origen en acontecimientos poco relevantes, pero que pueden acabar con la víctima fuera de la vida laboral.

La expresión de acoso psicológico hacia un individuo se puede manifestar de muy diversas maneras, e incluso con un alto grado de sofisticación, a través de distintas actitudes y comportamientos. Leymann distingue cuarenta y cinco comportamientos hostiles, clasificados en grupos distintos atendiendo a su distinta naturaleza.

#### **4.5 Formas de expresión de acoso psicológico o “mobbing”**

- Acciones contra la reputación o la dignidad de la persona: Ridiculizar, reírse de su aspecto físico, voz, convicciones personales o religión, de su estilo de vida.
- Acciones contra el ejercicio del trabajo de la persona: Cantidad de trabajo excesiva o difícil de realizar. Privación de la realización de cualquier tipo de trabajo. Negar u ocultar los medios

para la realización de su trabajo. Solicitar al trabajador demandas contradictorias o excluyentes. Obligar a realizar tareas en contra de sus convicciones morales.

- Acciones que manipulen la comunicación o la información: No informar al trabajador sobre distintos aspectos de su trabajo. No aclarar sus funciones y responsabilidades. No enseñar los métodos de trabajo a realizar. No enseñar la cantidad y calidad del trabajo a realizar. Mantener al trabajador en una situación de incertidumbre. Hacer uso hostil de la comunicación, tanto explícitamente (amenazándolo, criticándolo o reprendiéndolo acerca de temas laborales como a lo referente a su vida privada, etc.), como implícitamente (no dirigirle la palabra, no hacer caso de sus opiniones, ignorar su presencia, etc.). Utilizar selectivamente la comunicación para reprender o amonestar, nunca para felicitar. Acentuar la importancia de sus errores y minimizar la importancia de sus logros.

- Acciones de Iniquidad: Establecer diferencias de trato. Distribución no equitativa del trabajo. Desigualdades remunerativas.

- Abuso de autoridad: Dejar al trabajador de forma continuada sin ocupación efectiva o incomunicado sin causa alguna que lo justifique. Dictar órdenes de imposible cumplimiento con los medios que al trabajador se le asignan. Ocupación en tareas inútiles o que no tienen valor productivo. Acciones de represalia frente a trabajadores que han planteado quejas, denuncias o demandas frente a la empresa o que han colaborado con los reclamantes.

- Trato vejatorio: Insultar o menospreciar repetidamente a un trabajador. Reprenderlo reiteradamente delante de otras personas. Difundir rumores falsos sobre su trabajo o vida privada.

- Acoso discriminatorio: Cuando está motivado por creencias políticas y religiosas de la víctima, ataques por motivos sindicales, por sexo u orientación sexual, mujeres embarazadas o maternidad; además de por edad, estado civil, origen, etnia, nacionalidad o por motivos de discapacidad.

#### **4.6 Conductas que no son acoso psicológico y/o moral.**

No tendrán la consideración de acoso psicológico aquellas conductas que impliquen un conflicto, acaecido en el marco de las relaciones humanas, y que evidentemente afecten al ámbito laboral, se den en su entorno e influyan en la organización y en las relaciones laborales. Hay que evitar que los conflictos deriven en cualquier forma de Violencia en el Trabajo y se conviertan en habituales o desemboquen en conductas de Acoso Psicológico.

Tampoco tendrá consideración de Acoso Psicológico y/o moral aquellas situaciones donde no existan acciones de violencia en el trabajo realizadas de forma reiterada y/o prolongada en el tiempo (por ejemplo, un hecho de violencia psicológica aislado y de carácter puntual).

Asimismo, no constituiría Acoso Psicológico y/o moral el estilo de mando autoritario por parte de los superiores, la incorrecta organización del trabajo, la falta de comunicación, etc., tratándose, no obstante, de situaciones que deberían tratarse en el marco de la prevención de los riesgos psicosociales.

A modo de ejemplo algunas de las situaciones que no se considerarían Acoso Psicológico y/o moral son:

- Un hecho violento singular y puntual (sin prolongación en el tiempo).
- 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.
- Una situación colectiva de tipo organizativo: eliminación de horas extras, cambios de horarios, etc.
- Conflictos durante las huelgas, protestas, etc.
- Amonestaciones sin descalificar por no realizar bien el trabajo.

También conviene diferenciar las conductas de acoso de aquellos conflictos, discrepancias, discusiones, diferencias de opinión, etc., que puedan surgir tanto de cuestiones relativas a las tareas (procedimientos de trabajo, etc.) como a las respectivas aficiones, gustos y preferencias (políticas, deportivas, etc.) y lleven a comportamientos que podrían etiquetarse como “molestos”, pero que no pueden ser considerados APT.

## 5. ACOSO SEXUAL Y ACOSO POR RAZÓN DE SEXO

### 5.1 Definición de acoso sexual

La recomendación de las Comunidades Europeas 02/31 de 27 de Noviembre de 1991, relativa a la dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo, aborda el acoso sexual como:

“La conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo, incluido la conducta de superiores y compañeros”.

Resultando inaceptable si:

- Dicha conducta es indeseada, irrazonable y ofensiva para la persona que es objeto de la misma.

- La negativa o el sometimiento de una persona a dicha conducta (incluidos los superiores y los compañeros), se utiliza de forma explícita o implícita como base para una decisión que tenga efectos sobre el acceso de dicha persona a la formación profesional y al empleo, sobre la continuidad del mismo, el salario o cualesquiera otras decisiones relativas al empleo.

- Dicha conducta crea un entorno laboral intimidatorio, hostil y humillante para la persona que es objeto de la misma, y de que dicha conducta puede ser, en determinadas circunstancias, contraria al principio de igualdad de trato.

En este sentido son elementos a destacar la naturaleza claramente sexual de la conducta de acoso, el que tal conducta no es deseada por la víctima, al tratarse de un comportamiento molesto, la ausencia de reciprocidad y la imposición de la conducta.

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

A título de ejemplo y sin ánimo excluyente ni limitador, se considera que los siguientes comportamientos, por si solos o conjuntamente con otros, teniendo en cuenta la pauta de insistencia o repetición, pueden evidenciar la existencia de una conducta de acoso sexual:

#### Verbal

- Hacer comentarios sexuales obscenos.
- Hacer bromas sexuales con ánimo de ofender.
- Difundir rumores sobre la vida sexual de una persona.
- Invitaciones persistentes para participar en acciones sociales lúdicas, con la finalidad de complacencia sexual, todo y que la persona objeto de las mismas, deje claro que resultan no deseadas e inoportunas.
- Ofrecer/hacer presiones para concretar citas comprometidas o encuentros sexuales de manera no deseada por la víctima.
- Demandas a favores sexuales.
- Flirteos ofensivos.
- Llamadas telefónicas o contactos por redes sociales indeseados.

#### No verbal

- Gestos obscenos.
- Cartas, notas o mensajes de correo electrónico de contenidos sexuales dirigidos específicamente hacia la víctima con carácter ofensivo.
- Exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, de objetos o escritos, miradas impúdicas, gestos.

### Físico

- Arrinconar, buscar deliberadamente a la persona para quedarse a solas con ella de forma innecesaria.
- Contacto físico y no solicitado (pellizcar, tocar, masajear o fregamientos indeseados).
- Acercamiento físico excesivo e innecesario, abrazos o besos indeseado.
- Tocar intencionadamente las partes sexuales del cuerpo.

### **Acoso sexual ambiental:**

En éste tipo de acoso sexual la persona acosadora crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo para la víctima, como consecuencia de actitudes y comportamientos indeseados de naturaleza sexual. Pueden ser realizados por cualquier miembro de la empresa, con independencia de su posición o estatus, por terceras personas ubicadas de algún modo en el entorno de trabajo.

### **Acoso sexual “quid pro quo”**

El tipo de acoso sexual más utilizado es el “quid pro quo”; en este tipo de acoso, lo que se produce es propiamente un chantaje sexual de “esto a cambio de eso”. A través de él se fuerza a un empleado/a a elegir entre someterse a los requerimientos sexuales o perder o ver perjudicados ciertos beneficios o condiciones de trabajo. Se trata de un abuso de autoridad por lo que solo puede ser realizado por quien tenga poder para proporcionar o retirar un beneficio laboral. Un aspecto relevante sobre la frecuencia del acoso sexual es que la mayoría de las víctimas de acoso son objeto de episodios reiterados y no de incidentes aislados.

## **5.2 Formas de expresión de acoso sexual y por razón de sexo**

### **Definición de acoso por razón de sexo.**

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.

Todo acoso por razón de sexo se considerará discriminatorio.

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

- a) Hostigamiento, entendiéndose como tal toda conducta intimidatoria, degradante, humillante y ofensiva que se origina externamente y que es percibida como tal por quien la sufre.
- b) Atentado objetivo a la dignidad de la víctima y percibida subjetivamente por esta como tal.
- c) Resultado pluriofensivo. El ataque a la dignidad de quien sufre acoso por razón de sexo no impide la concurrencia de daño a otros derechos fundamentales de la víctima, tales como el derecho a no sufrir una discriminación, un atentado a la salud psíquica y física, etc.
- d) Que no se trate de un hecho aislado.
- e) El motivo de estos comportamientos debe tener que ver con el hecho de ser mujeres o por circunstancias que biológicamente solo les pueden afectar a ellas (embarazo, maternidad,

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

El condicionamiento de un derecho o de una expectativa de derecho a la aceptación de una situación constitutiva de acoso por razón de sexo se considerará también acto de discriminación por razón de sexo.

### **Conductas constitutivas de acoso por razón de sexo**

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

#### Ataques con medidas organizativas

1. Juzgar el desempeño de la persona de manera ofensiva, ocultar sus esfuerzos y habilidades.
2. Poner en cuestión y desautorizar las decisiones de la persona.
3. No asignar tarea alguna, o asignar tareas sin sentido o degradantes.
4. Negar u ocultar los medios para realizar el trabajo o facilitar datos erróneos.
5. Asignar trabajos muy superiores o muy inferiores a las competencias o cualificaciones de la persona, o que requieran una cualificación mucho menor de la poseída.
6. Órdenes contradictorias o imposibles de cumplir.
7. Robo de pertenencias, documentos, herramientas de trabajo, borrar archivos del ordenador, manipular las herramientas de trabajo causándole un perjuicio, etc.
8. Amenazas o presiones a las personas que apoyan a la acosada.
9. Manipulación, ocultamiento, devolución de la correspondencia, las llamadas, los mensajes, etc., de la persona.
10. Negación o dificultades para el acceso a permisos, cursos, actividades, etc.

#### Actuaciones que pretenden aislar a su destinatario o destinataria

1. Cambiar la ubicación de la persona separándola de sus compañeros y compañeras (aislamiento).
2. Ignorar la presencia de la persona.
3. No dirigir la palabra a la persona.
4. Restringir a compañeras y compañeros la posibilidad de hablar con la persona.
5. No permitir que la persona se exprese.
6. Evitar todo contacto visual.
7. Eliminar o restringir los medios de comunicación disponibles para la persona (teléfono, correo electrónico, etc.).

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

1. Amenazas y agresiones físicas.
2. Amenazas verbales o por escrito.
3. Gritos y/o insultos.
4. Llamadas telefónicas atemorizantes.
5. Provocar a la persona, obligándole a reaccionar emocionalmente.
6. Ocasionar intencionadamente gastos para perjudicar a la persona.
7. Ocasionar destrozos en el puesto de trabajo o en sus pertenencias.
8. Exigir a la persona realizar trabajos peligrosos o perjudiciales para su salud.

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

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

### **5.3 Grupos de especial atención en relación a las conductas de acoso sexual y por razón de sexo:**

El acoso sexual y acoso por razón de sexo se puede dar en cualquier profesión, ámbito laboral o categoría profesional, y en cualquier grupo de edad.

A pesar de ser un fenómeno que puede afectar a cualquier categoría profesional, nivel de formación, etc., los grupos más vulnerables son:

- Mujeres solas con responsabilidad familiar (madres solteras, viudas, separadas y divorciadas).
- Mujeres que acceden por primera vez a sectores profesionales o categorías tradicionalmente masculinas o que ocupan lugares de trabajo que tradicionalmente se han considerado destinados a los hombres.
- Mujeres jóvenes que acaban de conseguir su primer trabajo (generalmente de carácter temporal o atípico).
- Mujeres con discapacidad.
- Mujeres inmigrantes y que pertenecen a minorías étnicas.
- Mujeres con contratos eventuales y temporales.
- Otro grupo vulnerable, es el de personas homosexuales y hombres jóvenes.

## 6. ASPECTOS DESTACABLES DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1 Principios directores

La ASOCIACIÓN DE FAMILIARES DE PERSONAS CON ALZHEIMER DE VILLENA Y COMARCA y declara que toda persona tiene derecho a recibir un trato cortés, respetuoso y digno. En virtud de este derecho fundamental en conformidad con la declaración Universal de los Derechos Humanos de la OIT, la empresa, reconoce la necesidad de adoptar medidas para garantizar que todos los miembros del personal disfrutaran de igualdad de trato, reconociendo que todas las formas de acoso constituyen, no sólo una afrenta al trato equitativo, sino también una falta muy grave que no puede, ni debe ser tolerada.

Los comportamientos antedichos ocasionan daños a la Salud Mental o Física y al bienestar de los individuos, siendo calificados como maltrato físico y/o psicológico a las personas. Asimismo, también perjudican los objetivos y la labor de la entidad; por consiguiente, la ASOCIACIÓN DE FAMILIARES DE PERSONAS CON ALZHEIMER DE VILLENA Y COMARCA se compromete a atender todos los casos de acoso de los que tenga conocimiento por parte de los empleados de la entidad, todo ello sin menoscabo de las acciones civiles y/o penales que la persona acosada pueda o quiera ejecutar.

La ASOCIACIÓN DE FAMILIARES DE PERSONAS CON ALZHEIMER DE VILLENA Y COMARCA y fundaciones garantizan el derecho a utilizar el presente procedimiento sin temor a ser objeto de intimidación, ni de trato injusto, discriminatorio o desfavorable. Dicha protección se aplicará por igual tanto a las personas que formulen un alegato, a aquellas que faciliten información en relación con dicho alegato o a las personas acusadas; es decir, a todas las personas implicadas.

Para ello se creará una Comisión de investigación, que estará constituida por:

- Dña. María Romero Navarro (RLT)
- Dña. M<sup>a</sup> Isabel Perez Ferri (Mediadora)
- Dña. Virtudes Hernández Francés (Comité de Igualdad)
- D. Rafael Mico Valero (Comité de Igualdad)

En caso de que la Comisión lo estime oportuno, podrán contar con el asesoramiento de un Técnico de prevención con experiencia y conocimiento en la materia y /o un mediador.

Entre las funciones de esta Comisión están:

- Dar soporte a las personas que denuncien estar en situación de acoso psicológico (mobbing) y/o sexual, por razón de género y otro tipo de violencia dentro del ámbito laboral, y cerciorarse de que realmente puedan estar padeciendo este tipo de situaciones de acoso.
- Facilitar la información para valorar las opciones y ver el modo de resolver el conflicto.
- Facilitar la información sobre las vías de resolución.



- Informar sobre los derechos y las obligaciones en cada caso.
- Facilitar otras vías de soporte (médicas, psicológicas, etc.)
- Pedir una valoración de un experto externo, para poder obtener información que aporte datos en relación a los posibles orígenes del conflicto, así como de los efectos. Este experto externo deberá aportar un informe de aproximación que quedará en custodia de la comisión de investigación con carácter confidencial.

Las personas que comuniquen una situación de acoso, así como las personas acusadas de su realización, tendrán derecho a solicitar de sus superiores jerárquicos correspondientes, como una de las medidas cautelares, dejar de trabajar con la persona o personas denunciadas o la persona denunciante, sin temor a ser objeto de ningún tipo de desventaja o represalias.

La Comisión de investigación, valorará en cada caso la actuación a implantar atendiendo a cada situación concreta.

La ASOCIACIÓN DE FAMILIARES DE PERSONAS CON ALZHEIMER DE VILLENA Y COMARCA indica que la violación de los derechos establecidos en el presente procedimiento, será objeto de medidas disciplinarias y demás medidas que considere pertinentes la entidad al amparo de la normativa laboral.

La ASOCIACIÓN DE FAMILIARES DE PERSONAS CON ALZHEIMER DE VILLENA Y COMARCA acuerda formular y aplicar estrategias que incluyan elementos de información, educación, capacitación, seguimiento y evaluación con el objeto no sólo de prevenir el acoso, sino también de influenciar sobre las actitudes y comportamientos de las personas que integran la organización, de conformidad con el espíritu y la intención del presente acuerdo; tanto de las personas que ocupan cargos de responsabilidad como el resto del personal recibirán información respecto del funcionamiento práctico de este procedimiento.

La ASOCIACIÓN DE FAMILIARES DE PERSONAS CON ALZHEIMER DE VILLENA Y COMARCA y Fundaciones destacan que incumbe a todo el personal la responsabilidad de cumplir con las disposiciones en materia de acoso psicológico y/o sexual y por razón de género, y se compromete a realizar todas las actuaciones que sean necesarias para garantizar que todo el personal colabore en la aplicación y el funcionamiento eficaz del mismo.

La entidad reconoce su obligación de salvaguardar el derecho a la intimidad y la confidencialidad durante todo el proceso abarcado por este procedimiento. Toda información relativa a evaluar la existencia de una situación de acoso, se manejará de modo que se proteja el derecho a la intimidad de todos los implicados.

La entidad se compromete a proporcionar a las partes implicadas la asistencia y el apoyo necesario para intentar, cuando sea posible, que una situación de acoso comunicada pueda solucionarse de manera rápida y satisfactoriamente para todas las partes; motivo por el cual, de solicitarlo la persona se le proporcionará asesoramiento psicológico, asesoramiento jurídico, etc.

## 6.2 Definiciones a efectos del presente procedimiento

La expresión “Persona Protegida” se refiere a todas las personas que forman parte de nuestra organización y, amparadas por el presente procedimiento, se encuentran inmersas en una situación de acoso, ya sea como persona demandante o como demandada.

La expresión “demandante” se refiere a toda persona que comunica una situación de acoso, pudiendo ser otra persona diferente de la persona que lo padece.

La expresión “demandado/da” se refiere a toda persona respecto de la cual se acusa de someter a otra a una situación de acoso.

La expresión “comunique una situación de acoso” se refiere a la comunicación que realiza un/a empleado/a de la entidad relativa a una situación de acoso, que según su opinión, se encuentre padeciendo, dirigiendo la misma a las personas que forman la comisión de evaluación.

La expresión “conciliación” se refiere al proceso por el que se insta a las partes a resolver las cuestiones objeto de litigio entre ellos y a alcanzar una solución mutuamente aceptable que elimine la situación presentada.

## 6.3 Denuncias falsas

Se considerará denuncia falsa aquella denuncia en la que, tras la instrucción del procedimiento, resulte que concurren simultáneamente los siguientes dos requisitos:

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

En el caso que sucedan denuncias falsas sobre otras personas, la Comisión, adoptará las medidas disciplinarias que considere oportunas, pudiendo contemplar cualquier medida laboral y/o sancionadora para la situación y/o personas implicadas.

## 7. [APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO](#)

### 7.1 Compromiso y confidencialidad

Los/as empleados/as del ASOCIACIÓN DE FAMILIARES DE PERSONAS CON ALZHEIMER DE VILLENA Y COMARCA y Fundaciones que puedan encontrarse inmersos en un proceso en aplicación del presente procedimiento, se comprometen a guardar la máxima discreción y confidencialidad en referencia a la información a la que puedan acceder, no difundiéndola bajo ningún concepto y por ninguna vía.

La Comisión de investigación tratará todos los datos con el máximo sigilo profesional y confidencialidad, cumpliendo escrupulosamente lo dispuesto en las diversas normas de aplicación.

El Demandante al desencadenar el presente procedimiento mediante los mecanismos descritos, reconoce haber sido informado/a sobre su contenido, proceso y consecuencias que su aplicación puede tener, aceptando las mismas. Asimismo, reconoce y acepta que de desistir de la demanda durante el proceso de toma de datos y análisis, la ASOCIACIÓN DE FAMILIARES DE PERSONAS CON ALZHEIMER DE VILLENA Y COMARCA pueda proseguir con el procedimiento hasta su conclusión, al objeto de preservar la seguridad y salud de los empleados de la entidad.

## **7.2 Inicio del procedimiento**

El procedimiento se inicia cuando el/la empleado/a del ASOCIACIÓN DE FAMILIARES DE PERSONAS CON ALZHEIMER DE VILLENA Y COMARCA se siente objeto de un conflicto interpersonal de especial relevancia para él/ella y, que le afecta de manera muy negativa a su salud y a su trabajo. El inicio del procedimiento también puede ser debido a situaciones de mayor gravedad definidas como acoso psicológico (mobbing) o ante situaciones de acoso sexual, razón de género u otras situaciones de violencia laboral.

Al encontrarse expuesto/a a una de las situaciones descritas en el párrafo anterior, lo pondrá en conocimiento de la Comisión de investigación de manera directa, pudiendo realizar dicha comunicación de manera escrita en el siguiente correo electrónico: [comisiondeinvestigacionAFAVI@gmail.es](mailto:comisiondeinvestigacionAFAVI@gmail.es)

Podrá utilizarse, si el trabajador así lo requiere, el modelo de comunicación frente a situaciones de acoso psicológico y/o sexual que figura en el anexo 1 de este informe.

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

- Las denuncias anónimas
- Las que se refieran a materias correspondientes a otro tipo de reclamaciones

La persona que inicia el procedimiento aportará cuanta documentación sobre el tema obre en su poder y facilitará toda la información que considere pertinente o le soliciten.

### **7.3 Desarrollo del procedimiento de actuación.**

1. La Comisión de investigación de la ASOCIACIÓN DE FAMILIARES DE PERSONAS CON ALZHEIMER DE VILLENA Y COMARCA al ser informado por el demandante se pondrá en contacto con él/ella de manera inmediata y por vía escrita (correo electrónico) en un plazo no superior a cinco días, solicitándole cuanta información inicial le sea imprescindible, al objeto de disponer de una visión ajustada de los acontecimientos.

En un principio se solicitará, como mínimo:

- El nombre y apellidos del/de la demandante y manera de comunicarse con él/ella (número de teléfono o e-mail).
- El nombre y apellidos de la persona demandada y relación laboral.
- La naturaleza de la situación a que se encuentra sometido/a (conflicto interpersonal, acoso psicológico, acoso sexual, etc.).
- Nombre de los/las testigos (de existir), que el/la demandante solicita sean escuchados por la Comisión de investigación.
- Anamnesis (conjunto de datos del historial relevantes de la persona) sociolaboral.
- Descripción del puesto de trabajo, funciones, departamento, etc.
- Descripción cronológica del conflicto.
- Otros.

2. Si el demandante es distinto de la persona que presuntamente está sufriendo una situación de acoso, ésta se incorporará en un primer contacto con la Comisión de investigación para analizar los hechos denunciados y confirmar o no la denuncia presentada por el demandante.

3. En supuestos de denuncia de acoso sexual la persona afectada podrá solicitar exponer la situación a una persona de la Comisión del mismo género.

4. No podrá participar en la instrucción del expediente ninguna persona afectada por relación de parentesco, de amistad o enemistad manifiesta respecto de la persona denunciante o de la persona denunciada.

5. La Comisión de investigación atendiendo a los datos obtenidos del análisis preliminar y gravedad de los acontecimientos, o a la solicitud del propio demandante; valorará de manera inmediata si procede actuación.
6. De proceder inicialmente la actuación, la Comisión de investigación, valorará la aplicación de manera inmediata de medidas preventivas cautelares, al objeto de preservar la seguridad y salud de los empleados implicados; en cuyo caso, estas medidas las podrá aplicar directamente el gerente de la empresa.
7. La Comisión de investigación analizará inicialmente el caso y valorará la participación de expertos externos (psicólogo, etc.), quien entregará un informe de valoración de la situación a la Comisión de evaluación.
8. La Comisión de investigación acordará una reunión con la persona demandante en el centro de trabajo, a no ser que ésta manifieste lo contrario; en cuyo caso, se realizará en el lugar que el/la demandante indique.
9. La Comisión de investigación informará a las personas implicadas del inicio del proceso y, de la necesidad de mantener una reunión, acordando la fecha y horario de la misma.
10. La Comisión de investigación podrá recurrir, si lo considera necesario, a la realización de una entrevista con el/la demandante/a y otra con el/la demandando/a.
11. Mantenido las reuniones pertinentes y atendiendo a las características y gravedad del caso, la Comisión de investigación valorará la posibilidad de conciliación entre las partes enfrentadas, en los casos de conflicto interpersonal de menor gravedad, proponiendo a las mismas las pautas de actuación, comportamiento y acercamiento que estime necesarias, acordando la realización de una reunión conjunta en la que buscar puntos en común.
12. De aceptar las partes adoptar dicha vía de resolución se plantearán, consensuarán, y comprometerán a una serie de actuaciones, planificando una reunión conjunta de seguimiento transcurrido un mes, momento en el que de ser satisfactorio el proceso, se dará por concluido y subsanado el conflicto, cerrando el caso.
13. Los casos en los que el método de resolución de conflicto adoptado y descrito en el párrafo anterior no arrojen un resultado satisfactorio, se indagará y propondrán otras vías de resolución alternativas.

En este caso la Comisión de investigación planteará un plan de trabajo, atendiendo a las siguientes pautas:

- Valorará nuevamente la necesidad de adoptar medidas cautelares, tales como apartar a las partes implicadas mientras se desarrolla la instrucción.
- Recabará cuanta información considere precisa acerca del entorno de partes implicadas.
- Determinará las personas que van a ser entrevistadas, atendiendo fundamentalmente a las propuestas del demandante y del demandado/a.

Llevará a cabo las entrevistas, para lo cual:

- Recabará de las personas entrevistadas el consentimiento expreso y por escrito para poder acceder a la información que sea precisa para la instrucción del proceso de investigación.
- Informará a las personas entrevistadas de que la información a la que tenga acceso en el curso de la instrucción del procedimiento y las actas que se redacten serán tratadas con carácter reservado y confidencial, excepto en el caso de que deban ser utilizadas por la empresa en un procedimiento judicial o administrativo.
- Advertirá a las personas entrevistadas que todo lo que se declare es confidencial, tanto por su parte como por parte de las personas que instruyen el procedimiento, por lo que se les indicará que no deben revelar a nadie el contenido de la entrevista.
- Redactará actas de todas las reuniones y entrevistas que se celebren, garantizando total confidencialidad y reserva de su contenido.

Dichas actas, firmadas por los intervinientes, quedarán en poder de la Comisión de investigación.

- Determinará las pruebas que se deban practicar, establecerá el procedimiento para su obtención y practicará las pruebas que se determinen, custodiando debidamente las mismas.
- La Comisión de investigación informará del procedimiento que se va a seguir a las partes directamente implicadas y podrá contar con la colaboración de otras personas para el desarrollo de las actuaciones.
- Los casos cuya gravedad desaconseje optar de manera inicial por medidas de conciliación, como es el caso del mobbing y del acoso sexual, propiciarán una comunicación inmediata a la Dirección de la empresa por parte de la Comisión de investigación, inhibiéndose ésta del proceso, y siendo la Dirección de la empresa la encargada de aplicar las medidas preventivas de manera inmediata y cuantas acciones de carácter legal estime necesarias, al objeto de preservar la seguridad y salud de las personas implicadas.
- La Comisión de investigación analizará detalladamente cada uno de los casos y en el plazo máximo de 15 días laborables desde el momento de tener conocimiento del mismo, realizará un informe detallado en el que se propondrá, de ser posible, la aplicación de medidas preventivas y de actuación.

- La Dirección de la empresa dispondrá de un plazo máximo de 5 días laborales desde la recepción del informe de la Comisión de investigación con las aportaciones si han sido necesarias del profesional experto para analizarlo y aplicar las medidas preventivas propuestas, comunicar la decisión a las personas implicadas.

Sí el/la demandante no se encuentra satisfecho/a con la resolución tomada, podrá ejercer sus derechos fundamentales utilizando para ello los recursos establecidos en la legislación vigente, amparados por la Constitución española de 1978 y del Código Penal, ley orgánica 10/1995 de 23 de noviembre (Art.184).

## 8. MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL PROTOCOLO

La ASOCIACIÓN DE FAMILIARES DE PERSONAS CON ALZHEIMER DE VILLENA Y COMARCA quiere reiterar que ninguna de estas situaciones debe permitirse bajo ninguna circunstancia y que pondrá los medios para evitar cualquier tipo de acoso y dar apoyo a las personas que puedan padecerlo.

Ante cualquier situación de molestia que se perciba sea por parte de un compañero, superior, cliente, proveedor, etc. Se debe actuar de la siguiente forma:

Dejar bien claro el rechazo de las pretensiones, situaciones, actitudes que denoten cualquier tipo de acoso. Se puede hacer de forma oral o escrita. Si se elige la opción escrita hay que guardarse una copia con la fecha (muy importante).

Guardar informe de todos los incidentes sucedidos, comentar la respuesta obtenida, etc.

Solicitar ayuda si es difícil o imposible la comunicación con la persona causante del acoso. La Comisión de investigación podrá ayudar haciendo de mediadora.

Informarse de las opciones aplicables en caso de acoso, ya sea exponiendo una queja, una denuncia interna o recurrir a la administración o a la justicia (Juzgado de lo Social) interponiendo una denuncia externa dependiendo de la gravedad de cada caso.

Con el objetivo de prevenir y garantizar un ambiente de trabajo que respete la dignidad y la libertad de los trabajadores, se pondrán en marcha las siguientes medidas:

- Comunicación del protocolo y formación a los trabajadores

La primera medida a adoptar para tomar conciencia de la problemática del acoso es hacer llegar el protocolo a todos los trabajadores a través de:

Se les entregará el protocolo en formato físico.

La publicación de los aspectos más relevantes del mismo en los diferentes tabloneros de anuncios.

La publicación a través de notas relativas al Protocolo en los boletines y medios de comunicación internos.

La entrega al personal de nuevo ingreso del Protocolo de actuación frente a situaciones de acoso psicológico y/o sexual.

La formación será también una vía de sensibilización de la problemática del acoso. La prevención de este tipo de comportamiento y el contenido y alcance del Protocolo de Prevención de situaciones de acoso psicológico y/o sexual en el entorno laboral serán incluidos en los programas formativos de la empresa. Además, se realizarán jornadas, seminarios y acciones informativas para todo el personal de la empresa que deberán tener por objetivo la identificación de los factores que contribuyen a crear un entorno laboral exento de acoso, y lograr que los participantes sean plenamente conscientes de sus responsabilidades en el marco de la política empresarial contra el mismo.

En este sentido, debe recordarse que todo el personal tiene la responsabilidad de ayudar a garantizar un entorno laboral en el que se respete la dignidad. Si bien, son los directores y mandos intermedios los que tienen el deber de poner en práctica la política contra el acoso, con la obligación de prevenir y evitar que éste se produzca, así como el deber de sancionar cualquier tipo de acoso en el interior de la organización.

Así, también se realizarán programas específicos de formación insistiendo en formas de prevención del acoso en función de nuestra organización del trabajo, mecanismos de actuación, sanciones e implicaciones legales derivadas del acoso en la empresa, dirigidos, en particular, al personal Directivo, mandos intermedios, delegados de prevención, representantes de los trabajadores y personal del servicio de prevención, como personal implicado en la procura de la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.

## 9. GESTIÓN DOCUMENTAL Y REGISTROS

La documentación generada en el proceso será archivada por la Comisión de investigación y la Dirección de la empresa con la documentación de prevención de riesgos laborales.

La Comisión de investigación creará y mantendrá actualizado el registro informático de las situaciones producidas en aplicación del presente procedimiento, que será de uso restringido para el personal de dicha comisión.



## 10. SEGUIMIENTO DEL PROTOCOLO

La Comisión de Evaluación realizará un seguimiento anual para revisar las posibles denuncias de acoso psicológico y/o sexual y otros conflictos interpersonales y cómo han sido resueltas y elaborarán un informe con el fin de asegurar la eficacia y funcionalidad del protocolo y adaptarlo si se considera necesario.

ANEXO 1. Ficha de comunicación de situaciones de acoso psicológico y/o sexual (CGCOM)

ANEXO 2. Autorregistro Mobb (Apoyo Psicológico en el Trabajo. Diario de Incidentes. INSHT)

\*Añadido por completar información del "diario de incidentes" del INSHT Sept 2010 (El cual puede incluir la tabla autorregistro para el proceso de investigación en caso de APT.



Dña. María Romero Navarro (R.L.T)



Dña. M<sup>re</sup> Isabel Perez Ferri.(Mediadora)

74212914-X  
Virtudes

Dña. Virtudes Hernández Francés (C. Igualdad)



D. Rafael Mico Valero. (C. Igualdad)

Dña. Sofía Aliaga Gandía.(Presidenta)

## ANEXO 1 : FICHA DE COMUNICACIÓN DE SITUACIONES DE ACOSO PSICOLÓGICO Y/O SEXUAL.

<b>Comunicación frente a situaciones de acoso psicológico y/o sexual y por razón de género</b>		
<b>Datos referentes a la situación</b>		
<b>Tipos</b>	<b>Explicación</b>	<b>Fecha</b>
<input type="checkbox"/> Acciones o ataques con medidas organizativas <input type="checkbox"/> Acciones o ataques a las relaciones sociales <input type="checkbox"/> Acciones o ataques a la vida privada <input type="checkbox"/> Acciones o ataques a las actitudes y/o creencias <input type="checkbox"/> Agresiones verbales <input type="checkbox"/> Rumores <input type="checkbox"/> Acoso sexual <input type="checkbox"/> Acoso por razón de género <input type="checkbox"/> Otro tipo de conflictos interpersonales	..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....	..... ..... <b>Hora</b> .....
<b>Lugar</b>	<b>Intensidad y Duración</b>	<b>Personal presente</b>
<b>Identificar lugar</b> ..... <b>Centro de trabajo</b> ..... <b>Fuera del centro de trabajo (identificar lugar)</b> ..... ..... ..... .....	<input type="checkbox"/> Una vez por semana <input type="checkbox"/> Más de una vez por semana <input type="checkbox"/> Una vez al mes <input type="checkbox"/> Más de una vez al mes <input type="checkbox"/> Esporádicamente <input type="checkbox"/> Desde hace menos de un mes <input type="checkbox"/> Desde hace más de un mes <input type="checkbox"/> Desde hace más de tres meses <input type="checkbox"/> Desde hace más de seis meses	..... ..... .....
<b>Consecuencias Laborales</b>		
<input type="checkbox"/> Repercusión emocional sin baja laboral <input type="checkbox"/> Interrupción laboral con baja laboral <input type="checkbox"/> Ninguna ..... <input type="checkbox"/> Otras .....		
<b>Datos referentes al demandante</b>		
Edad	Género	Nombre Apellidos Departamento/Lugar de trabajo
.....	<input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino	..... ..... .....
<b>Datos referentes al demandado</b>		
Edad	Género	Nombre Apellidos Departamento/Lugar de trabajo
.....	<input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino	..... ..... .....
Solicita la presencia de un delegado de prevención a la entrevista de aproximación		..... SI ..... No .....
<b>Datos referentes al responsable que realiza la notificación.</b>		
Nombre y apellidos:		
Cargo:		
Firma del responsable:	Firma de autorización del trabajador:	

ANEXO 2

Fecha	Hora	Tipo/s Conducta	Lugar	Quién/es hacen conducta	Personas presentes	Otras personas afectadas	Qué hago	Cómo me afecta
dd/mm/aa	hh:mm	Tabla 1	Tabla 2	Código personal	Código personal	Código personal	Tabla 3	Tabla 4

RECUERDA:

- Después del hecho, anota lo antes posible la información para no olvidar ningún detalle.
- Si se producen diversas acciones o comportamientos en un mismo día, utiliza una fila para cada ocasión.
- Las Tablas 1, 2, 3 y 4 las encontrarás en la página siguiente.
- En las columnas donde se hace referencia a personas concretas, debes utilizar un código identificativo que tendrás anotado en una lista junto con el nombre de la persona. Guarda esta lista en un lugar seguro (en casa, por ejemplo).

TABLA 1 : TIPO DE CONDUCTA	Código
Me hablan a gritos	1
Me reducen responsabilidades, tareas, etc., sin justificación suficiente.	2
Abuso de autoridad (no me dejan hacer mi trabajo, fijan objetivos inalcanzables en mi trabajo, reducen excesivamente los plazos para llevar a cabo mis tareas, me intimidan o amenazan con degradación, despido, traslado, etc.);	3
Criticán constante o excesivamente mi trabajo. Me descalifican. Juzgan mi labor de forma ofensiva.	4
Supervisión excesiva: a mi trabajo, horarios, etc.	5
Me excluyen de reuniones de trabajo, encuentros sociales relacionados con el trabajo, etc. (descansos, comidas, cenas, etc.)	6
Me culpan de situaciones de las que no soy responsable.	7
Se burlan, moñan o difunden comentarios maliciosos sobre mí, incluyendo cuestiones ajenas a mi trabajo.	8
Rechazan peticiones razonables de festivos, gestiones fuera de la empresa, etc.	9
No me saludan, ni me dirigen la palabra. Se comportan como si no existiera, etc.	10

TABLA 2: LUGAR	Código
En mi puesto de trabajo (aislado);	1
En el puesto de trabajo de otra persona	2
En el puesto de trabajo-despacho-sala compartido con otros compañeros/as.	3
En la sala de reuniones.	4
En la sala de descanso o en lugares de paso.	5
Fuera del ámbito laboral (bar, calle, restaurante, etc.);	6

TABLA 3: QUÉ HAGO	Código
No hago nada, no respondo, me inhibo o me voy a otro lugar.	1
Intento responder/dialogar, pero continúan o incrementan la intensidad de la conducta.	2
Respondo/dialogo, y finaliza la conducta.	3
Respondo vehementemente y la situación se convierte en una disputa abierta.	4
Comento a superiores, iguales o subordinados la situación (o a delegados prevención, SPR, etc.)	5

TABLA 4. CÓMO ME AFECTA	Código
Me molesta, pero no siento cambios en mi estado de ánimo	1-2
Me molesta y noto que me he alterado ligeramente.	3-4
Me he alterado, pero en menos de dos horas vuelvo a mi estado de ánimo habitual.	5-6
Me he alterado y tardo más de un día en no recordar constantemente el hecho.	7-8
Me he alterado mucho. Recuerdo constantemente el hecho, y ha afectado mi estado de ánimo fuera de la empresa. A veces rememoro el momento, incluso en sueños.	9-10