

Protocolo frente al acoso psicológico, acoso sexual, al acoso por razón de sexo, al trato discriminatorio y violencia física en el ámbito laboral

Coordinadora Aragonesa de Voluntariado

Avda. Cesáreo Alierta, 4 Pasaje Miraflores Local 3

50008 Zaragoza

G-50507599

www.aragonvoluntario.net

Índice

1. Justificación y antecedentes.	3
2. Principios de actuación.	7
3. Objeto.	9
4. Ámbito de aplicación.	10
5. Definición.	11
6. Tipos de acoso.	15
7. Frecuencia y duración.	22
8. Tipo de relación.	24
9. Riesgos para la salud.	25
10. Indicadores de riesgo.	26
11. Medidas de prevención.	28
12. Comisión de investigación.	30
13. Procedimiento informal de comunicación.	32
14. Procedimiento formal de comunicación.	34
15. Circunstancias agravantes.	39
16. Normativa y legislación.	40
17. Vigencia del protocolo.	41
ANEXO 1. FORMULARIOS.	42
ANEXO 2. POLÍTICA Y DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS.	49

1. Justificación y antecedentes

NORMATIVA COMUNITARIA

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

En cuanto al trato discriminatorio, aparece definido, y asimismo regulado en términos semejantes de prohibición y prevención, tanto en la Directiva 2000/43/CE, de 29 de junio de 2000, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico, como en la Directiva 2000/78/CE, de 27 de noviembre de 2000, relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación, que contempla la discriminación por motivos de la religión o las convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual.

Por último, el Acuerdo Marco Europeo sobre acoso y **violencia física** en el lugar de trabajo de 26 de abril de 2007 contempla más genéricamente la prevención de los fenómenos del acoso y de la violencia en el lugar de trabajo.

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

NORMATIVA ESPAÑOLA

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

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

Acoso Psicológico

La reforma del **Código Penal**, a través de la Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, señala, en su preámbulo XI, que «dentro de los delitos de torturas y contra la integridad moral, se incrimina la conducta de acoso laboral, entendiendo por tal el hostigamiento psicológico u hostil en el marco de cualquier actividad laboral, o funcional que humille al que lo sufre, imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad». Con lo que «quedarían incorporadas en el tipo penal, todas aquellas conductas de acoso producidas, tanto en el ámbito de las relaciones jurídico-privadas, como en el de las relaciones jurídico-públicas».

A su vez, estas acciones de prevención y de sanción se apoyan en dos ámbitos normativos previos que tiene que ver, respectivamente, con el derecho a la ocupación efectiva, la no discriminación y el respeto a la intimidad y la consideración de su dignidad, a los que tiene derecho todo trabajador/a, según recoge el **Real Decreto Legislativo 1/1995**, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la **Ley del Estatuto de los Trabajadores/trabajadoras**, por un lado. Y por otro, con el derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, establecido por la **Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales**.

La Constitución reconoce entre otros derechos fundamentales:

- . La dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás son fundamento del orden político y de la paz social. **(Art. 10)**.

- . De la igualdad ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social. **(Art. 14).**
- . El deber de trabajar y el derecho al trabajo, a la libre elección de profesión u oficio, a la promoción a través del trabajo y a una remuneración suficiente para satisfacer sus necesidades y las de su familia, sin que en ningún caso pueda hacerse discriminación por razón de sexo. **(Art. 35.1).**
- . Derecho a la integridad física y moral sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a torturas ni a penas o tratos inhumanos o degradantes **(Art. 15)**, y el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen **(Art. 18.1).**
- . El acoso sexual, el acoso por razón de sexo, el trato discriminatorio y la violencia son ilícitos pluriofensivos que vulneran todos o la mayoría de esos derechos fundamentales, y, en particular, el acoso sexual y el acoso por razón de sexo vulneran el derecho a la no discriminación por razón de sexo pues constituyen una forma de violencia de género. Además, el acoso sexual, el acoso por razón de sexo, el trato discriminatorio y la violencia cuando se producen en el ámbito de una relación de empleo, sea laboral o funcional, vulneran el derecho al trabajo, que asimismo tiene un sustento constitucional **(Art. 35).**

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

Y por otro, con el derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, establecido por la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

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

Artículo 184. del Código Penal 1. El que solicitare favores de naturaleza sexual, para sí o para un tercero, en el ámbito de una relación laboral, docente o de prestación de servicios,

continuada o habitual, y con tal comportamiento provocare a la víctima una situación objetiva y gravemente intimidatoria, hostil o humillante.

La ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres, en el Título I, Artículo 7, indica que constituye acoso sexual cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo; y que constituye acoso por razón de sexo cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo, obligando a las empresas a promover las condiciones de trabajo que eviten esas conductas y a arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes las han padecido (**Art. 48**).

La ley de 18/2018, de 20 de diciembre, de igualdad y protección integral contra la discriminación por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género en la Comunidad Autónoma de Aragón. La presente Ley tiene por objeto regular, en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Aragón y en el marco de sus competencias, los principios, medidas y procedimientos destinados a garantizar la plena igualdad real y efectiva y los derechos de las personas LGTBI, mediante la prevención y eliminación de toda discriminación por razones de orientación sexual, expresión o identidad de género en los sectores públicos y privados de la Comunidad Autónoma de Aragón.

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

2. Principios de actuación

Con el fin de asegurar que todo el personal empleado disfrute de un entorno de trabajo en el que la dignidad de la persona sea respetada y su salud no se vea afectada, es importante que todos los departamentos, declaren formalmente, que rechazan todo tipo de conductas de **acoso psicológico, acoso sexual, acoso por razón de sexo, trato discriminatorio y violencia física**, sin atender a quién sea la persona acosada o persona acosadora, ni cual sea su rango jerárquico. Y deben manifestar su compromiso, respecto al establecimiento de una cultura organizativa de normas y valores contra dicho acoso, manifestando como principio básico el derecho de los trabajadores/trabajadoras, a recibir un trato respetuoso y digno.

A tal fin, se establece el siguiente protocolo de actuación frente al **acoso psicológico, acoso sexual, acoso por razón de sexo, trato discriminatorio y violencia física**. Dicho protocolo se plantea, desde una perspectiva esencialmente preventiva y de actuación en la fase más precoz de los problemas. Por ello, las declaraciones de no tolerancia, la difusión de la información, la formación adecuada de los mandos intermedios, y la disposición de un protocolo que insiste en la evitación de las conductas de acoso, y en la actuación más temprana posible sobre las mismas, deben ser elementos centrales para que las conductas de acoso se eliminen o, en el peor de los casos, produzcan el menor efecto posible sobre quienes las sufren, además de sancionar a los que las practiquen.

El **acoso psicológico, acoso sexual, acoso por razón de sexo, trato discriminatorio y violencia física** constituyen un atentado a la dignidad, a la integridad moral y al derecho a la igualdad y no discriminación de los trabajadores/trabajadoras, derechos fundamentales que gozan de la máxima protección en nuestro ordenamiento jurídico. La gravedad de las consecuencias que este tipo de conductas causan a quienes las sufren y a la entidad **Coordinadora Aragonesa de Voluntariado**, como organización de personas que contribuyen con sus esfuerzos a la consecución de un mismo fin social, exige la adopción de todas las medidas que sean necesarias para prevenir y eliminar ese tipo de conductas, así como para garantizar la protección y ayuda que precisen las víctimas.

El presente Protocolo constituye la expresión formal del compromiso asumido por la entidad **Coordinadora Aragonesa de Voluntariado** con sus trabajadores/trabajadoras y con las personas voluntarias que colaboran con la entidad, de erradicar cualquier forma de acoso, trato discriminatorio y violencia que pueda tener lugar en la misma, garantizando la protección eficaz de todos los trabajadores/trabajadoras frente a dichos comportamientos.

3. Objeto

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

Implantar en la organización las medidas que prevengan, eviten y erradiquen el **acoso psicológico, acoso sexual, acoso por razón de sexo, trato discriminatorio y violencia física**, determinando aquellas actuaciones que sean necesarias para la investigación, persecución y sanción de las conductas de acoso en caso de que se produzcan, facilitando a las personas trabajadoras y voluntarias el procedimiento adecuado para presentar sus reclamaciones mediante la implantación y la difusión del presente protocolo.

4. Ámbito de aplicación

El presente protocolo es de aplicación para situaciones de conflicto interpersonal que se produzcan entre:

- Personas empleadas de la entidad **Coordinadora Aragonesa de Voluntariado**.
- Personas de empresas externas contratadas, que presten sus servicios en la entidad contratante, y que actúen en el mismo lugar o centro de trabajo. En este supuesto, se aplicarán los mecanismos de coordinación empresarial. Por tanto, habrá comunicación recíproca del caso, con la finalidad de llegar a un acuerdo sobre la forma de abordarlo, y será de aplicación el presente protocolo, de conformidad con lo establecido en el Art. 24 de la Ley 31/95 de 8 de noviembre de PRL.
- Personas voluntarias que colaboran con la entidad en los distintos espacios y zonas de trabajo comunes.

Se reconoce la necesidad de prevenir conductas de acoso en los trabajos, imposibilitando su aparición, y erradicando todo comportamiento que pueda considerarse constitutivo del mismo en el ámbito de aplicación.

Quedan excluidas de este concepto las agresiones realizadas por personas cuya presencia en el centro sea ilegítima, dado que la prevención de este tipo de violencia no es objeto de este protocolo.

5. Definición

ACOSO PSICOLÓGICO

Exposición **a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo**, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde **una posición de poder** (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una **relación laboral** y supone un **riesgo** importante para la salud". (Nota Técnica de Prevención 854, actualiza la NTP 476)

- 1. Carácter objetivo:** se consideran tanto las conductas intencionadas (dolo) que pretenden atacar la dignidad de la persona, como las conductas negligentes que producen el mismo resultado.
- 2. Conductas que violan la integridad moral y la dignidad en el trabajo,** como la **integridad física** y la **garantía de protección de la seguridad y salud en el trabajo**. En este sentido, el acoso se diferencia de otras conductas que vulneran sólo uno de los dos derechos. Por ejemplo, el estrés laboral, puede vulnerar el derecho a la integridad física de la persona, sin que por ello atenten contra su dignidad o integridad moral. En este sentido, la conducta de acoso es susceptible de causar daños a la salud de la persona afectada.
- 3. Entorno intimidatorio, humillante, degradante u ofensivo** para la persona afectada. Por tanto, no puede ser un acto aislado, puntual o que afecta sólo a un aspecto parcial de la relación laboral.
- 4. Reiteración y frecuencia de las ofensas:** deben producirse de forma reiterada y suceder durante un periodo de tiempo prolongado, condición que está directamente relacionada con su carácter repetitivo. Sin embargo, en el acoso sexual, la reiteración, permanencia en el tiempo o frecuencia, no es una nota imprescindible, ya que, en este caso, bastaría un mero acto de ataque o chantaje, para poder calificar tal conducta como acoso.
- 5. Se trata de una acción bilateral:** conductas dirigidas por una persona, o en raras ocasiones varias personas contra otra u otras. Sin esta bilateralidad, se trataría de conductas arbitrarias y despóticas de una persona con autoridad, dirigidas de forma indeterminada hacia todas las personas que dependen de él/ ella.

En los párrafos que se presentan a continuación, se describe de manera más extensa esta definición.

ACOSO SEXUAL

De conformidad con el artículo 7.1 de la **Ley Orgánica de Igualdad efectiva entre mujeres y hombres (LOIEMH)**, es **acoso sexual** cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

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

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

ACOSO POR RAZÓN DE SEXO

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

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

- Comentarios despectivos acerca de las mujeres o de los valores considerados femeninos, y, en general, comentarios sexistas sobre mujeres u hombres basados en prejuicios de género.
- Demérito de la valía profesional por el hecho de la maternidad o de la paternidad.
- Conductas hostiles hacia quienes –sean hombres o mujeres- ejerciten derechos de conciliación de la vida personal, familiar y profesional.

- Minusvaloración, desprecio o aislamiento de quien no se comporte conforme a los roles socialmente asignados a su sexo.

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

De conformidad con el artículo 7.4 de la LOIEMH, el condicionamiento de un derecho o de una expectativa de derecho a la aceptación de una situación constitutiva de acoso sexual o de acoso por razón de sexo se considerará también acto de discriminación por razón de sexo.

Por otra parte, constituye discriminación directa por razón de sexo todo trato desfavorable relacionado con el embarazo, la maternidad, paternidad o asunción de otros cuidados familiares.

Tanto el acoso sexual como el acoso por razón de sexo, el debido a la orientación afectivo-sexual, por razón de identidad de género o por embarazo y paternidad/maternidad son considerados, en todo caso, discriminatorios. El condicionamiento de un derecho o de una expectativa de derecho a la aceptación de una situación constitutiva de acoso sexual o por razón de sexo se considerará también acto de discriminación por motivación sexual.

Asimismo, se considerará discriminación por razón de sexo cualquier trato adverso o efecto negativo que se produzca en una persona como consecuencia de la presentación por su parte de una queja, reclamación, denuncia, demanda o recurso, destinados a impedir su discriminación y a exigir el cumplimiento efectivo del principio de igualdad entre hombres y mujeres. El acoso por razón de sexo constituye pues una modalidad del acoso moral motivado por el sexo de la persona acosada.

TRATO DISCRIMINATORIO

Tomando en consideración lo establecido en el artículo 28.1.d) de la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, se entiende como acoso, a los efectos de este Protocolo, toda conducta 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. Tales conductas se considerarán en todo caso actos discriminatorios (artículo 28.2).

De manera meramente ejemplificativa, y en ningún caso exhaustiva, se considerarán comportamientos constitutivos de trato discriminatorio los comentarios o comportamientos racistas, contrarios a la libertad religiosa o a la no profesión de religión o credo, degradantes de la valía personal o profesional de las personas discapacitadas, peyorativos de las personas

maduras o jóvenes, u homófobos o lesbófobos, incluyendo, en especial, los comportamientos de segregación o aislamiento de las personas discriminadas.

VIOLENCIA FÍSICA

A efectos del presente Protocolo, y de conformidad con el Acuerdo Marco Europeo sobre acoso y violencia en el lugar de trabajo de 26 de abril de 2007, se considera hay acoso cuando se maltrata a una o más personas varias veces y deliberadamente, se les amenaza o se les humilla en situaciones vinculadas con su trabajo, y se considera hay violencia cuando se produce una agresión a una o más personas en situaciones vinculadas con su trabajo. Tanto el acoso como la violencia tendrán la finalidad o el efecto de perjudicar la dignidad de la víctima, dañar su salud o crearle un entorno de trabajo hostil.

6. Tipos de acoso

ACOSO PSICOLÓGICO

Estas exposiciones de violencia psicológica que pueden constituir un APT (acoso psicológico en el trabajo), deberán presentarse en el marco de una relación laboral. En otros términos, exigen que previamente exista, y que en ella se incardine, una relación de dependencia organizativa laboral, y que se produzca allá donde la capacidad de organización y dirección del empleador es máxima y, por tanto, también su capacidad de vigilancia y actuación.

Es importante destacar que se excluyen aquellas conductas que se den entre trabajadores/trabajadoras, y que sucedan exclusivamente en la esfera de la vida privada. No obstante, si tuvieran relación con aspectos del trabajo, ante el conocimiento de la existencia de conductas de violencia psicológica entre trabajadores/trabajadoras de la entidad fuera del entorno laboral, es necesario poner en marcha las medidas oportunas de prevención, vigilancia, identificación o evaluación e intervención ante este tipo de riesgos en el ámbito del trabajo.

Quedan incluidas aquellas situaciones que, aunque puedan venir originadas por conflictos extralaborales, se den en el lugar de trabajo, ya que será igualmente responsabilidad de la dirección garantizar la salud (física, mental y social, en el sentido amplio que le otorga la OMS) de todo el personal en el periodo que incluye la relación laboral.

El *mobbing* puede manifestarse de muy diversas formas y en ambientes de trabajo muy distintos. Leymann (1990) (1996) describe distintas situaciones típicas de *mobbing* en el trabajo que se definen en función del rango laboral o profesional de la persona acosadora y de la víctima. Distingue entre *mobbing* horizontal y *mobbing* vertical. En el primer caso, la persona acosadora y el acosado pertenecen al mismo estatus laboral, son compañeros, mientras que en el segundo caso la persona acosadora y el acosado están en diferente nivel jerárquico o rango profesional. Dentro de este segundo caso puede darse un *mobbing* descendente (la persona acosada tiene un estatus inferior al de la persona acosadora) o ascendente (la persona acosada tiene un estatus superior al de la persona acosadora).

Según el tipo de conducta

Acoso laboral ascendente:

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

El *mobbing* ascendente se produce cuando un superior es víctima de sus subordinados. El origen puede deberse al nombramiento de un superior o directivo que no es del agrado de los

trabajadores/trabajadoras, o en algunas otras ocasiones como reacción frente a un jefe autoritario, arrogante, caprichoso o parcial en sus decisiones (Irigoyen, 1999; Piñuel y Zabala, 2000). Es el tipo de acoso laboral menos frecuente, y ocurre según Leymann (1996) en el 9% del mobbing.

Acoso laboral descendente:

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

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

Es el tipo de mobbing más frecuente: Leymann (1996) lo cifraba en el 47% del mobbing

Acoso laboral horizontal:

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

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

El mobbing horizontal ocurre según Leymann (1996) en el 44% del mobbing.

No tendrán la consideración de acoso psicológico:

- Aquellas conductas que se den entre personas trabajadoras o voluntarias, y que sucedan exclusivamente en la esfera de la vida privada. No obstante, si tuvieran relación con aspectos del trabajo, ante el conocimiento de la existencia de conductas de violencia psicológica entre ellas fuera del entorno laboral, es necesario poner en marcha las medidas oportunas de prevención, vigilancia, identificación o evaluación e intervención ante este tipo de riesgos en el ámbito del trabajo.
- 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.
- Tampoco tendrá consideración de APT 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, salvo que fuera de tal gravedad, que sus efectos permanecieran en el tiempo).

- Asimismo, no constituiría APT 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 riesgos psicosociales.
- Aquellas conductas que, aún pudiendo incluirse aparentemente en la definición, se concluya que por sus características no constituyen comportamientos violentos (por ejemplo, las amonestaciones «fundadas» por no realizar bien el trabajo, cuando no contengan descalificaciones improcedentes), o bien, cuando las pruebas presentadas no sean consistentes, sin ser falsas.
- Tampoco se consideran conductas de acoso, aquellos hechos aislados, como conflictos puntuales entre personas trabajadoras y/o voluntarias, que, aun constituyendo un riesgo de tipo psicosocial, no se ajustarían a la definición de acoso psicológico.

Ejemplos de situaciones no constitutivas de acoso moral:

- 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.
- Presiones para aumentar la jornada o realizar determinados trabajos.
- Conductas despóticas dirigidas indiscriminadamente a varios trabajadores/trabajadoras.
- Conflictos durante las huelgas, protestas, etc.
- Ofensas puntuales y sucesivas dirigidas por varios sujetos sin coordinación entre ellos.
- Amonestaciones sin descalificar por no realizar bien el trabajo.
- Conflictos personales y sindicales.

ACOSO SEXUAL

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

Según el grado

Acoso de carácter leve

Se corresponde con expresiones verbales públicas, vejatorias para la persona acosada (chistes de contenido sexual, difusión de rumores, piropos/comentarios sexuales sobre las personas trabajadoras, hacer comentarios groseros sobre el cuerpo o la apariencia física, pedir reiteradamente citas, acercamientos excesivos y miradas insinuantes, junto a aproximaciones no consentidas).

Acoso de carácter grave

Se asocia a situaciones en las que se produce una interacción verbal directa con alto contenido sexual (preguntas sobre la vida sexual o explicar fantasías sexuales, insinuaciones sexuales, pedir abiertamente relaciones sexuales, o presionar después de la ruptura sentimental con un compañero o una compañera) y contactos físicos no permitidos por la persona acosada, como abrazos o besos no deseados, tocamientos y pellizcos, acorralamientos, buscar el contacto físico "accidental" del cuerpo, buscar deliberadamente quedarse a solas con la persona de forma innecesaria.

Acoso sexual muy grave

Demandar favores sexuales, realizar insinuaciones directas, enviar cartas, notas o mensajes de correo electrónico, WhatsApp, de contenido sexual de carácter ofensivo, ejecutar un contacto físico deliberado y no solicitado (pellizcar, tocar, masajes no deseados).

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

Según el tipo de conducta

El chantaje sexual o de intercambio

Se habla de chantaje o acoso sexual de intercambio cuando se insinúa o se piden favores sexuales a cambio de una mejora o estabilidad en el trabajo.

La negativa a acceder a este tipo de peticiones viene acompañada de repercusiones o comporta la amenaza de impedir el acceso al trabajo, a la continuación en el trabajo, a la formación y promoción profesional, al salario, etc., lo que puede pasar de forma inmediata o aparecer pasado un tiempo, aparentemente desconectada de los hechos originales.

En este tipo de acoso no es determinante la jerarquía en el puesto de trabajo; es común que se produzca entre personas del mismo nivel laboral o personas relacionadas con la organización que no forman parte de la misma.

Los efectos en la persona que sufre el acoso son muy difíciles de medir en términos laborales, pérdida de empleo, dificultades de promoción– sin embargo, sí se traducen en disminución de rendimiento, absentismo, presión psicológica, etc.

El acoso sexual ambiental

Comportamiento de naturaleza sexual o sexista que, como consecuencia, produce un ambiente que intimida, humilla o resulta desfavorable y agresivo para quien lo sufre.

Con ello nos referimos a conductas como, observaciones sugerentes y desagradables; chistes o comentarios sobre la apariencia o aspecto; abusos verbales deliberados de contenido libidinoso; invitaciones impúdicas o comprometedoras; uso de imágenes pornográficas y o eróticas en los lugares y herramientas de trabajo; gestos obscenos; observación clandestina de personas en lugares reservados, como los servicios, vestuarios; etc.

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

Según los intervinientes

Pueden darse entre:

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

No se debe olvidar

Lo que distingue el acoso sexual del comportamiento amistoso es que el primero es indeseado y el segundo aceptado y mutuo.

La “atención sexual” se convierte en acoso sexual, si continua una vez tú has indicado claramente que esa atención la consideras ofensiva.

ACOSO POR RAZÓN DE SEXO

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

Según el grado

Acoso de carácter leve

Verbal

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

No verbal

- Utilizar gestos que produzcan un ambiente intimidatorio.

Físico

- Provocar acercamientos.

Acoso de carácter grave

Verbal

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

No verbal

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

Físico

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

Acoso de carácter muy grave

Verbal

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

No verbal

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

Físico

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

7. Frecuencia y duración

ACOSO PSICOLÓGICO

Deben producirse de forma reiterada y suceder durante un periodo de tiempo prolongado, condición que está directamente relacionada con su carácter repetitivo.

Sin embargo, a este respecto, debe tenerse en cuenta las siguientes condiciones:

Determinadas acciones aisladas (como cambios de puesto no justificados, aislamiento físico injustificado de la/s persona/s afectada/s, etc.) que, sin ser reiteradas, tendrán una continuidad temporal que prolongará su efecto, también podrían ser indicativas de posibles situaciones de APT.

Es decir, para detectar la concurrencia de acoso psicológico se requiere que la conducta sea reiterada. No obstante, precisa que una sola conducta podría ser constitutiva de acoso, cuando fuera de tal gravedad que sus efectos dañinos permanecieran en el tiempo.

Acciones de violencia en el trabajo, realizadas desde una posición prevalente de poder respecto a la víctima, pero que no sean realizadas de forma reiterada y prolongada en el tiempo. Puede tratarse de auténticas situaciones de «maltrato psicológico en el trabajo», similares a las incluidas en el «mobbing», pero sin el componente de repetición y duración que se requiere en aquél, ya sea porque son realmente esporádicas o porque sean denunciadas en una fase precoz. Como tales conductas violentas deben ser igualmente prevenidas y/o abortadas cuanto antes. Hay que tener en cuenta que, si estas situaciones no se resuelven con prontitud, posibilitará que se cronifiquen, pudiendo evolucionar a una situación de acoso propiamente dicho.

ACOSO SEXUAL

Aunque el acoso sexual sea una modalidad de hostigamiento laboral, en cuanto al contenido, el acoso sexual siempre presenta un carácter libidinoso que se encuentra ausente en el acoso laboral.

Esto hace, que el acoso sexual tenga como fin directo o indirecto la satisfacción sexual del agresor, mientras en el acoso laboral lo que el sujeto activo pretende es la degradación laboral de la víctima.

Por ello, la caracterización del acoso sexual puede consistir en una sola conducta cuando ésta sea lo suficientemente grave y siempre que en ella se encuentre presente el carácter libidinoso.

8. Tipo de relación

Presenta la característica de que entre las partes implicadas existe una asimetría de poder (formal -por dependencia jerárquica, por ejemplo- o bien informal, por posición de liderazgo de la persona acosadora, al disponer de poder debido a una posición de mayor expertitud, conexiones sociales, antigüedad dentro de la entidad, etc.). Esta posición asimétrica es un elemento clave que permite que el proceso se materialice. Desde estas posiciones prevalentes de poder de la persona acosadora, la persona acosada se encuentra en una situación de vulnerabilidad que suele inhibir su capacidad para emitir una respuesta adecuada ante las conductas de violencia psicológica y sexual que le afectan.

9. Riesgos para la salud

Las acciones y comportamientos de **Acoso Psicológico, Acoso Sexual o por Razón de Sexo** en el trabajo pueden generar **daños sobre la salud de las personas trabajadoras y voluntarias**, como en cualquier otra exposición a riesgos de origen laboral.

Por otra parte, **desestructuran el ambiente de trabajo**; por ello, el **Acoso Psicológico, Acoso Sexual o por Razón de Sexo** tiene un alto potencial de dañar también la salud colectiva, impactando negativamente sobre la productividad y generando una degradación del clima laboral.

Puede suceder que la persona acosada no sufra daños en su salud, debido al tiempo de exposición, a su especial constitución personal, a sus mecanismos de defensa, protección y afrontamiento, o bien debido al apoyo social de que disponga.

No obstante, aunque las consecuencias de la situación de acoso, discriminación o violencia, para la persona o la organización suelen ser graves, no es preciso que se exterioricen, para que dicha situación se considere una exposición compatible con acoso psicológico, acoso sexual o acoso por razón de sexo en el trabajo si cumple los criterios definitorios. Por tanto, aunque los daños a la salud son habituales, no es una condición necesaria para determinar la presencia o no de una exposición a conductas de violencia.

Este planteamiento es coherente con la definición de riesgo que contempla la ley de Prevención de Riesgos Laborales.

10. Indicadores de riesgo

Un indicador es un dato o información que sirve para conocer o valorar las características y la intensidad de un hecho o para determinar su evolución futura.

A este respecto, los posibles indicadores se pueden basar en el absentismo; las incapacidades transitorias de origen laboral, por contingencias comunes; el número de personas que abandonan la entidad; la solicitud de cambio de puesto de trabajo, etc.

11. Medidas de prevención

La **Coordinadora Aragonesa de Voluntariado** de acuerdo con enfoque preventivo del protocolo, desarrollará las siguientes medidas orientadas a evitar que surjan casos de **acoso psicológico, acoso sexual, acoso por razón de sexo, trato discriminatorio y violencia física**. Éstas quedan clasificadas en torno a los siguientes ámbitos de acción:

- a) La sensibilización, información y formación.
- b) Medidas organizativas.

a) La sensibilización, información y formación

Con el fin de que todas las personas trabajadoras y voluntarias conozcan la posición de la organización con respecto al **acoso psicológico, acoso sexual, acoso por razón de sexo, trato discriminatorio y violencia física**, y de trasladar exactamente toda la información a la organización, la **Coordinadora Aragonesa de Voluntariado** se compromete a realizar acciones de sensibilización, información y formación. Para ello:

- Informará oficialmente de su compromiso.
- Hará llegar a todas las personas de la plantilla y que tengan un compromiso de voluntariado este protocolo, con una circular que explique por qué se considera necesaria la redacción y aplicación del mismo.
- Organizará una reunión de presentación del Protocolo en la que se explicarán detalladamente todos los contenidos.
- Formará a las personas que estén involucradas en el protocolo, es decir, a las personas que compongan la Comisión.

b) Medidas organizativas

La Coordinadora Aragonesa de Voluntariado utilizará su modelo de gestión con el objetivo de prevenir y evitar la aparición de conductas de **acoso psicológico, sexual, acoso por razón de sexo, trato discriminatorio y violencia física**. Para ello, realizará las siguientes actuaciones:

- Definirá claramente los objetivos de cada área, así como las tareas necesarias para su consecución, de tal manera que todas las personas de la plantilla y personas voluntarias conozcan exactamente sus funciones.
- Pondrá los medios a su alcance para mantener un buen clima laboral y de motivación para las personas trabajadoras y voluntarias.
- Realizará entrevistas y encuestas al personal para conocer el clima laboral y preverá medidas correctoras en caso de detección de debilidades.
- Realizará entrevistas a las personas que dejen la organización por voluntad propia para conocer cuáles han sido los motivos.
- Habilitará un buzón en el que la plantilla pueda plantear anónimamente sus quejas y propuestas de mejora del protocolo. Dicho buzón estará gestionado por **una persona trabajadora de la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado** en calidad de **Miembro de la comisión de investigación**.
- Realizará evaluaciones de riesgos psicosociales.

12. Comisión de investigación

La Coordinadora Aragonesa de Voluntariado ha creado una comisión de investigación, para canalizar las investigaciones por el cauce adecuado.

Miembros de la comisión de investigación:

Se aprueba en reunión de Junta directiva y cambiará, según cambien sus miembros.

- La presidencia estará en la comisión, siempre que no sea implicada
- La vocalía de la Junta directiva, siempre que no sea implicada
- Una persona trabajadora de la **Coordinadora Aragonesa de Voluntariado**, siempre que no sea implicada

Funciones:

La comisión de investigación, recepcionará la queja o denuncia interna de la situación de conflicto o posible situación de acoso, e informará a la Secretaría, del tipo de problemática planteada, y ambas partes valorarán la idoneidad de investigar lo ocurrido desde un enfoque informal o formal.

Características:

- Objetividad: Actuará siempre de buena fe, con neutralidad, y tratando de manera justa y por igual a todas las personas que estén implicadas.
- Garantía de seriedad: Protección a la intimidad y dignidad de las personas afectadas. Las actuaciones o diligencias se deben realizar con la mayor prudencia, y con el debido respeto a la dignidad y a los derechos de todas las personas implicadas.
- Garantía de confidencialidad: Se guardará estricta reserva y nunca deberán transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las quejas o denuncias presentadas, tanto de las que estén en proceso de investigación, como de las ya resueltas. La comisión de investigación no revelará el contenido de las entrevistas realizadas (excepto en el caso de que deban ser utilizadas por la entidad en un procedimiento judicial o administrativo), tan sólo podrá dar a conocer a la persona encargada de recoger, el análisis de los datos, y las conclusiones a las que han llegado tras este. (En este caso a la persona trabajadora y/o voluntaria de la **Coordinadora Aragonesa de Voluntariado**)

- Garantía de celeridad: La tramitación de los procedimientos se llevará a cabo con la debida profesionalidad, diligencia y sin demoras indebidas, de forma que el procedimiento, sea el informal o el formal, pueda ser completado en el menor tiempo posible respetando las garantías debidas.
- Garantía de inmunidad: Se prohíben expresamente las represalias contra las personas que efectúen una queja o una denuncia, comparezcan como testigos o participen de otro modo en un proceso de investigación.

Incompatibilidad:

En el caso de que cualquiera de las personas implicadas en el procedimiento tuviese respecto de cualquier miembro de la comisión de investigación, una relación de parentesco, por afinidad o consanguinidad, o una relación de amistad o enemistad manifiesta, el miembro la comisión quedaría automáticamente inhabilitada para formar parte de procedimiento concreto y será sustituida por la persona en reserva.

Si un miembro de la comisión de investigación fuera denunciado/a o denunciante, quedará invalidado para intervenir en cualquier otro procedimiento hasta la completa resolución de su propio caso.

La incompatibilidad de un miembro de la comisión de investigación para actuar en un procedimiento concreto puede ser alegada por él/ella mismo/a, por cualquier otro miembro de la comisión, o por cualquiera de las partes que intervienen en el proceso.

13. Procedimiento informal de comunicación

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

Se alienta a toda persona que considere que ha sido objeto de acoso, trato discriminatorio, violencia, o un conflicto interpersonal, a que trate de propiciar un diálogo con la presunta persona acosadora, o exponer sus preocupaciones de manera informal con su superior jerárquico.

Además de los recursos anteriores, cualquier persona empleada o voluntaria que forme parte de la organización, podrá recurrir a la comisión de investigación para que realice una investigación informal de lo ocurrido.

La comisión de investigación, recepcionará la queja (por escrito), e informará a **secretaría y a coordinación**, ambos, quienes valorarán si se procede a una investigación informal por parte de la comisión de investigación, o se debe realizar una investigación formal.

La comisión de investigación analizará cada caso que le sea derivado por parte de la persona denunciante y le reportará la información utilizada para su análisis, y las conclusiones que de éste se deriven. No podrá desvelar nominalmente el contenido de la información que le ha sido confiada, salvo la recogida en la queja interna (por escrito), y la respuesta ofrecida por la persona objeto de queja.

La persona denunciante se compromete a:

- Respetar el deber de sigilo profesional de la comisión de investigación.
- Se reserva el derecho a externalizar los procesos de investigación de los que sea conocedor/a.
- Asume la responsabilidad de proponer las medidas de mejora tras las conclusiones emitidas por la comisión de investigación.
- Se reserva el derecho a proponer medidas cautelares a las personas en conflicto, que serán analizadas en cada caso.
- Se compromete a informar a la Representación Legal de las personas trabajadoras y voluntarias de los procesos de investigación en curso, y de las conclusiones que de estos se deriven.
- Se compromete a garantizar el debido respeto tanto a la persona que ha presentado la queja, como a la persona objeto de la misma.

Trámite en caso de afectar a las personas que forman parte de la comisión de investigación:

En aquellos casos en los que las personas afectadas (demandante o demandado) fuesen cualquiera de las personas que forman parte de la comisión, serán apartadas del proceso de investigación informal y serán sustituidas.

14. Procedimiento formal de comunicación

Inicio

Este puede iniciarse por dos vías diferentes. A instancia de parte (demandante), o a instancia de cualquier persona, que tenga conocimiento de que pueden existir hechos constitutivos de acoso, trato discriminatorio o violencia.

Se procederá a la formulación de una denuncia por escrito según el Formulario Registro de Hechos; ver Anexo 1).

A la persona demandante se le entregará una fotocopia de este formulario F1, con el sello de la entidad y la firma de **la persona trabajadora o voluntaria de la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado**.

Si la Secretaría y la persona responsable de la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado hubiesen decidido previamente realizar un proceso de investigación informal por parte de la comisión de investigación, se dará por válida la queja (por escrito) como documento de denuncia interna, y será firmada por la persona denunciante y la comisión de investigación.

Tras un primer análisis, se concluirá si se admite a trámite. El procedimiento de investigación por conflicto concluirá en caso de no admitirse a trámite dicha denuncia, bien por no cumplir con las condiciones exigidas, o por resultar evidente que lo planteado no pertenece al ámbito de este protocolo.

En caso de admitirse a trámite, la persona responsable de la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado informará a la comisión de investigación de la activación del protocolo, para planificar el proceso de investigación.

Investigación

Desde que de comienzo la investigación formal, será la comisión de investigación quien realice las entrevistas. La investigación formal requiere definir unos criterios sobre quienes serán las personas para entrevistar, que quedarán claramente definidos. Para ello se debe elaborar una lista de posibles testigos.

Toda la información recopilada y relacionada con el caso a investigar, deberá ser entregada a la comisión, para su análisis.

En el plazo de 21 días laborales, elevarán informe. Para el desarrollo del mismo, sirva de ejemplo el contenido del modelo Informe Conflicto (ver Anexo 1).

La persona responsable de la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado:

- Se compromete a respetar el deber de sigilo profesional de las personas que lideran el proceso de investigación formal.

- Se reserva el derecho a externalizar los procesos de investigación de los que sea conocedor/a.
- Asume la responsabilidad de proponer las medidas de mejora tras las conclusiones emitidas en el informe.
- Se reserva el derecho a proponer medidas cautelares a las personas en conflicto, que serán analizadas en cada caso.
- Se compromete a informar a la Representación Legal de las personas trabajadoras y voluntarias de los procesos de investigación en curso, y de las conclusiones que de estos se deriven.
- Se compromete a garantizar el debido respeto tanto a la persona que ha presentado la denuncia interna, como a la persona objeto de la misma.

Presentación informe

En caso de admitirse a trámite, pasado el tiempo anteriormente mencionado, la comisión de investigación presentará informe a persona responsable de RRHH en la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado. El informe elaborado por la comisión contendrá necesariamente un cronograma de las actuaciones llevadas a cabo por la entidad en el estudio del caso investigado, criterio de selección de quienes han sido las personas que entrevistar, análisis del caso y conclusiones.

La persona responsable de RRHH en la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado propondrá las medidas de mejora que considere más adecuadas para resolver la situación de conflicto, e informará a la persona demandante.

Las conclusiones y medidas de mejora propuestas serán informadas a las partes en conflicto, solicitando su parecer.

Cierre del procedimiento

Archivo del mismo: el procedimiento de investigación por conflicto concluirá, de estimarse que los hechos investigados no son constitutivos de sanción, con el archivo del mismo una vez que las partes acepten la propuesta de solución del mismo.

Elevación informe ante la persona demandante con propuesta de sanción: en el caso que se estimen que los hechos investigados son constitutivos de delito (bien de norma jurídica, bien del código moral o ético de la entidad) la persona encargada de RRHH elevará informe a la persona demandante con propuesta de sanción, quien decidirá, desestimar, aceptar o modificar la sanción propuesta. La persona responsable en la Coordinadora Aragonesa de

Voluntariado podrá realizar las pruebas y entrevistar a los testigos y partes si así lo estima oportuno.

Seguimiento del conflicto

Todo conflicto (sea cual sea la solución que se haya propuesto o las medidas que se hayan tomado) será supervisado durante al menos 6 meses, y se elevará a su finalización un informe, siguiendo el modelo de Formulario Seguimiento Conflicto (ver Anexo 1) que supondrá el archivo definitivo de todo el trámite.

Criterios del procedimiento

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

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

Toda persona responsable está obligado a prestar atención y a tramitar, en su caso, las quejas que reciba sobre supuestos de acoso laboral en el ámbito de su competencia.

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

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

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

Cuando se produzca un caso de acoso entre las personas empleadas o voluntarias de la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado y personal de una empresa externa contratada, que preste sus servicios en la empresa contratante, y que actúen en el mismo lugar o centro de trabajo, se aplicarán los mecanismos de coordinación empresarial. Por tanto, habrá comunicación recíproca del caso, con la finalidad de llegar a un acuerdo sobre la forma de abordarlo, y será de aplicación el presente protocolo, de conformidad con lo establecido en el Art. 24 de la Ley 31/95 de 8 de noviembre de PRL.

Garantías del procedimiento

- Garantía de objetividad: Todas las personas que intervengan actuarán de buena fe. Los procedimientos se tramitarán dando tratamiento justo a todas las personas que estén implicadas.
- Garantía de seriedad: Es necesario proceder con la discreción necesaria para proteger la intimidad y dignidad de las personas afectadas. Las actuaciones o diligencias se deben realizar con la mayor prudencia y con el debido respeto a la dignidad y a los derechos de todas las personas implicadas.
- Garantía de confidencialidad: Las personas que intervengan tanto en el procedimiento informal de solución como el procedimiento disciplinario formal guardarán una estricta reserva y nunca deberán transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las quejas o denuncias presentadas, en proceso de investigación o que estén resueltas, de las que tengan conocimiento.
- Garantía de celeridad: La tramitación de los procedimientos se llevará a cabo con la debida profesionalidad, diligencia y sin demoras indebidas, de forma que el procedimiento, sea el informal o el formal, pueda ser completado en el menor tiempo posible respetando las garantías debidas.
- Garantía de inmunidad: Se prohíben expresamente las represalias contra las personas que efectúen una queja o una denuncia, comparezcan como testigos o participen de otro modo en un procedimiento formal o informal sobre acoso psicológico, acoso sexual o por razón de sexo en los términos previstos en la normativa aplicable.

Denuncias infundadas o falsas

Si tras la aplicación del procedimiento establecido anteriormente, se concluye que la denuncia se ha hecho de mala fe, o que los datos aportados o los testimonios son falsos, la Junta Directiva de la entidad podrá iniciar el correspondiente expediente disciplinario a las personas responsables.

15. Circunstancias agravantes

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

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

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

16. Normativa y legislación aplicable

Constitución Española, Art. 10, 14, 15, 18.1, 35, 35.1

Código Penal. Artículo 184 1. El que solicitare favores de naturaleza sexual, para sí o para un tercero, en el ámbito de una relación laboral, docente o de prestación de servicios, continuada o habitual, y con tal comportamiento provocare a la víctima una situación objetiva y gravemente intimidatoria, hostil o humillante.

RD 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores/trabajadoras. (Art. 4.-Derechos de los trabajadores/trabajadoras).

Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. (Art. 14, Art. 15).

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Criterio Técnico 69/2009 sobre las actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en materia de acoso en el trabajo.

Resolución 9529 de 5 de mayo 2011 (Se aprueba el protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración del Estado)

Resolución del Parlamento Europeo sobre acoso moral en el lugar de trabajo (2001-2339)

Notas técnicas de prevención del Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo:

- Nº 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing
- Nº 854: Acoso psicológico en el trabajo: definición.
- Nº 891: Procedimiento de solución autónoma de conflictos de violencia laboral (I).
- Nº 892: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (II)
- Nº 507: Acoso sexual en el trabajo.
- Ministerio de Trabajo e Inmigración. INSHT. Acoso Psicológico en el trabajo. Diario de incidentes.

17. Vigencia de este protocolo

Este protocolo se aprobó en septiembre de 2023 y actualizará cada dos años.

- Actualizado en septiembre de 2025.

ANEXO 1. FORMULARIOS

FORMULARIO DE REGISTRO DE HECHOS

SOLICITANTE

- | | | |
|--|---|--------------------------------------|
| ☐ Persona afectada | ☐ Área Prevención | ☐ RRHH |
| ☐ Comité S. Salud | ☐ Delegados /as de Prevención | |
| ☐ Otros | | |

DATOS DE LA PERSONA AFECTADA

Nombre:

N.I.F:

Teléfono contacto:

☐ Hombre ☐ Mujer

DATOS PROFESIONALES DE LA PERSONA AFECTADA

Empresa/Entidad:

Centro de Trabajo:

Departamento/Puesto de Trabajo:

DOCUMENTACIÓN ANEXA

☐ **Sí. Especificar** ☐ **No**

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS**SOLICITUD**

☐ Solicito el inicio del protocolo de actuación frente al conflicto

REGISTRO DE ENTRADA**FIRMA DENUNCIANTE****LOCALIDAD****FECHA**

ANTECEDENTES

ACTUACIONES DEL EQUIPO INVESTIGADOR**HECHOS PROBADOS**

SOLUCIÓN/PROPUESTA DE SANCIÓN**SÚPLICAS DEL DEMANDANTE****SÚPLICAS DEL DEMANDADO**

FIRMA DEMANDANTE	FIRMA DEMANDADO/A

LOCALIDAD	FECHA

INFORME SEGUIMIENTO CONFLICTO**SEGUIMIENTO****FIRMAS EQUIPO INVESTIGADOR****LOCALIDAD****FECHA**

ANEXO 2. POLÍTICA Y DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

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

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

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

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

En consecuencia, la **Coordinadora Aragonesa de Voluntariado** se compromete a regular, por medio del Protocolo, la problemática del **acoso psicológico, acoso sexual, acoso por razón de sexo, trato discriminatorio y violencia física** en las relaciones laborales, estableciendo un procedimiento para prevenir y dar rápida solución a las reclamaciones con las debidas garantías.

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

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

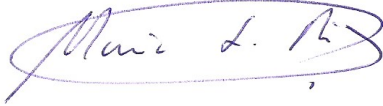
- Actuando de forma adecuada frente a estas situaciones, comunicándolo, manifestando su desacuerdo y prestando apoyo a las personas que lo están sufriendo.

Por su parte la **Coordinadora Aragonesa de Voluntariado** se compromete a:

- Organizar la información recopilada con el fin de que quede reflejada en el Protocolo, categorizando los hechos de acoso en función de su escala de gravedad.
- Implantar el presente Protocolo actuación frente a este tipo de comportamientos o actitudes.
- Participar activamente en el seguimiento de aquellos casos de **acoso psicológico, acoso sexual, acoso por razón de sexo, trato discriminatorio y violencia física** que se den, y del Protocolo en sí, poniendo los medios para solventar aquellos puntos que no estén claros o que puedan generar algún problema en la práctica.
- Garantizar que todas las quejas o denuncias sean tramitadas de forma rigurosa y rápida, respetando el principio de confidencialidad.
- Garantizar que no existan represalias contra la persona que presente la queja o denuncia, ni contra el resto de las personas que estén involucradas en el proceso.

Las medidas preventivas y el Protocolo concretarán estos objetivos y serán revisados con una periodicidad de un año y se hará constar el caso de que haya alguna actualización.

Firmado por:

(Representante de la entidad) 	(Representante de los trabajadores/trabajadoras) No existe representante de los trabajadores. Presentado el Protocolo frente al acoso psicológico, acoso sexual, al acoso por razón de sexo, al trato discriminatorio y violencia física en el ámbito laboral ante todo el personal en reunión celebrada en septiembre de 2023 y entregado un ejemplar vía e-mail personal.
---	--