

Protocolo de actuación en situaciones de acoso

GJ

Protocolo para la prevención, la detección, la actuación y la resolución de situaciones de acoso psicológico, sexual, por razón de sexo y otras discriminaciones en el trabajo.

Índice

1. Introducción	03
2. Objetivos	04
3. Declaración de principios	04
4. Definiciones	06
4.1 Acoso moral o psicológico en el trabajo (mobbing)	07
4.2 Acoso sexual	08
4.3 Acoso por razón de sexo	10
4.4 Otras discriminaciones	11
5. Ámbito de protección	11
6. Obligaciones y derechos de todo el personal que forma parte de la empresa	12
6.1 Obligaciones del personal de dirección	13
6.2 Obligaciones de los representantes de los trabajadores	13
6.3 Obligaciones y derechos de los trabajadores	13
7. Prevención del acoso: Información, sensibilización, formación	14
8. Asesoramiento y asistencia a las personas afectadas	15
9. Detección y abordaje: Vías de resolución, protección, respuesta	16
9.1 Pautas de actuación frente a una situación de acoso: para personas que consideran que lo están sufriendo	16
9.1.1 Acción directa	16
9.1.2 Vías internas de protección y resolución en la empresa	17
9.1.3 Vías externas de protección y resolución	21
9.2 Pautas de actuación frente a una situación de acoso: testimonios	22
10. Garantías del proceso, sanciones y términos	22
11. Seguimiento del protocolo	24
Anexo I. Modelo de denuncia (opcional)	25
Anexo I. Modelo de denuncia (opcional)	26

Introducción

1.1 Objeto

El acoso sexual y el acoso por razón de sexo se consideran una forma de discriminación en función del sexo de una persona y, por tanto, son contrarios al principio de igualdad entre mujeres y hombres establecidos en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (BOE núm. 71, de 23.3.2007).

Estos comportamientos son un atentado contra la dignidad y la intimidad de las personas y deben abordarse en el ámbito laboral para proteger la igualdad de trato y de oportunidades, así como la salud física y mental de los trabajadores. En el art.48 de esta ley orgánica se insta a las empresas a promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el trabajo y a arbitrar procedimientos específicos para prevenirlos y para saber cómo se deben abordar ante las denuncias o reclamaciones que se formulen en este sentido.

Respeto al acoso psicológico en el trabajo, a pesar de la falta de normativa específica sobre el mismo, se evidencia una violación de los derechos fundamentales recogidos en la Constitución Española (CE), en caso de producirse este tipo de acoso, como: el derecho a la dignidad (artículo 10), el derecho a la igualdad y no discriminación (artículo 14), el derecho a la integridad física y moral (artículo 15 de la CE), el derecho al honor (artículo 18.1) y el derecho a la libertad de comunicación (artículo 20).

Para combatir cualquier comportamiento de este tipo dentro de sus empresas, **GRUPO JORGE** en su política de prevención, asume el compromiso de "prevenir cualquier comportamiento que atente contra la dignidad de las personas, así como cualquier conducta de acoso".

Por lo tanto, la empresa mediante este documento, da respuesta a las obligaciones legales mencionadas y al compromiso incluido en su política de prevención, el cual se orienta a la prevención de las conductas de acoso y de discriminación, para ofrecer un entorno de trabajo seguro, saludable, digno e igualitario para las personas que trabajan.

El documento que se presenta a continuación recoge acciones dirigidas a:

- La prevención del acoso psicológico, sexual, por razón de sexo y otras discriminaciones en el trabajo: se definen la política y el posicionamiento de la empresa frente al acoso, y las principales actuaciones preventivas orientadas a la sensibilización, la información y la formación.
- El abordaje de los casos: se define un procedimiento interno de actuación para canalizar los casos que pueda haber en la empresa y facilitar que se solucionen desde la misma internamente.

Expone, por tanto, las actuaciones a llevar a cabo y las responsabilidades y funciones de los agentes implicados en los procesos, para abordar las situaciones que se den en la empresa.

2. Objetivos

Este protocolo responde a la necesidad de establecer las pautas de actuación a seguir en caso de detectarse conductas de acoso o de otras discriminaciones en el trabajo.

El objetivo es procurar que no se produzca ningún tipo de acoso y / o discriminación y, si éste se produce, garantizar que se dispone de los procedimientos adecuados para detectar estas situaciones, e intervenir rápidamente para resolver el tema, para así minimizar los daños y evitar que se vuelva a producir.

- Dar a conocer a todo el personal, tanto interno como de empresas externas que realicen servicios en nuestras instalaciones, los valores de la empresa y en particular la intolerancia plena con las situaciones de acoso y discriminación.
- Garantizar la protección de todas las personas que realizan su actividad en las instalaciones del GRUPO JORGE, con el objetivo de que no sufran ninguna vulneración de su dignidad personal y no reciban ninguna agresión de connotación sexual, psicológica o discriminatoria.
- Velar por un entorno laboral donde las mujeres y los hombres respeten mutuamente su integridad y dignidad.
- Establecer las medidas preventivas necesarias que **GRUPO JORGE** debe asumir para evitar que se produzcan situaciones de acoso.
- Indicar el procedimiento a seguir en caso de producirse una situación de acoso.
- Crear circuitos ágiles de intervención.
- Definir los roles y responsabilidades de los diferentes agentes implicados.

3. Declaración de principios

Toda persona tiene derecho a ser tratado con dignidad y respeto, a su intimidad, a su integridad física y moral, a la no discriminación, así como a la protección de su seguridad y salud en un entorno de trabajo saludable.

En virtud de estos derechos **GRUPO JORGE** considera que las actitudes de acoso de cualquier tipo suponen un atentado a la dignidad de las personas que vulneran su Código Ético¹, por lo que rechaza cualquier actitud de este tipo en las relaciones laborales y hace una declaración expresa de intolerancia plena ante estas acciones, y pone todos los medios a su disposición para impedir que se den en el ámbito laboral sobre el que puede tener control.

GRUPO JORGE quiere conseguir un entorno de trabajo respetuoso para todas las personas. Por este motivo, todos los trabajadores/as de la empresa GRUPO JORGE tienen derecho a que se respete su dignidad y tiene la obligación de tratar a las personas con las que se relacionan por motivos laborales (compañeros/as, clientes/as, proveedores, trabajadores/as externos, etc) con respeto, y de colaborar para que todo el mundo sea respetado.

De acuerdo con estos principios, **GRUPO JORGE** declara que cualquier tipo de acoso (psicológico, sexual o por razón de sexo) o cualquier tipo de discriminación en el trabajo no serán permitidos ni tolerados bajo ninguna circunstancia.

En ningún caso serán ignorados y, al contrario, serán sancionados, dado que se considera cualquier acción o conducta de esta naturaleza como una falta laboral muy grave.

Para conseguir este propósito **GRUPO JORGE** pide que cada una de las personas de la organización, y especialmente aquellas con autoridad sobre otros, asuman sus responsabilidades:

- Evitando acciones, comportamientos o actitudes de acoso.
- Actuando de forma adecuada y solidaria ante estos comportamientos o situaciones, de acuerdo con las orientaciones establecidas en este protocolo: no ignorándolos, no tolerándolos, no dejando que se repitan o se agraven, poniéndolos en conocimiento y pidiendo apoyo a las personas adecuadas, prestando apoyo a aquellas personas que los puedan estar sufriendo.

GRUPO JORGE se compromete a:

- Difundir este protocolo entre todo el personal de la empresa y facilitar oportunidades de información y formación para todos sus miembros y, en especial, para el equipo directivo para contribuir a crear una mayor conciencia sobre estos temas y el conocimiento de los derechos, obligaciones y responsabilidades de cada uno.
- Prestar apoyo y asesoramiento, en cuanto a las vías de resolución de conductas o situaciones de acoso en el trabajo, a las personas que puedan estar sufriendo estas situaciones.
- Garantizar que todas las quejas y denuncias se tratarán rigurosamente y se tramitarán de conformidad con el procedimiento establecido en este protocolo y en la normativa de aplicación, de forma justa, rápida y garantizando su confidencialidad.
- Garantizar que no se admitirán represalias hacia la persona acosada que presente una queja o denuncia interna o hacia las personas que participen de alguna manera en el proceso de resolución.
- Proteger a las personas de la empresa ante conductas de acoso por parte de personas externas, así como proteger a personas externas vinculadas a la empresa, aunque no tengan un vínculo directo con la misma.

Así pues, este protocolo, se convierte en un instrumento para prevenir, detectar y resolver las situaciones de acoso y otras discriminaciones que se puedan producir en las empresas del **GRUPO JORGE**, al tiempo que representa un compromiso institucional para la erradicación total de estas conductas y para garantizar la salud de las personas que han sufrido estas situaciones.

El protocolo que acompaña esta Declaración concreta estos compromisos, será puesto a consulta con los Representación Legal de los Trabajadores y será revisado periódicamente, si es necesario.

4. Definiciones

El acoso es toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o las convicciones, la discapacidad, la edad, el sexo u orientación sexual de una persona que tenga como objetivo atentar contra su dignidad y crear un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo.

El acoso presenta diferentes modalidades, en función de la dirección de las interacciones entre el acosador/a y la persona que las sufre y los niveles organizativos afectados:

- **Acoso vertical descendente:** presión ejercida por una persona con superioridad jerárquica sobre una o más personas trabajadoras.
- **Acoso vertical ascendente:** presión ejercida por un/a trabajador/a o un grupo de trabajadores/as sobre una persona con superioridad jerárquica.
- **Acoso horizontal:** presión ejercida por un/a trabajador/a o por un grupo de trabajadores/as sobre uno/a de sus compañeros/as.

4.1. Acoso moral o psicológico en el trabajo (mobbing)

El acoso moral o psicológico en el trabajo, es la exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otros que actúan ante aquellas desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Esta exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud.

De no darse las características anteriores, se puede hablar de la existencia de determinados factores de riesgo en la organización del trabajo, tales como los conflictos interpersonales, conflictos de rol, etc., pero no de acoso.

El acoso puede manifestarse de diversas formas, desde maneras sutiles hasta comportamientos claramente visibles, y desde conductas que se pueden dar de forma consecutiva o simultánea. Por lo tanto, este tipo de comportamientos y de conductas, junto con su prolongación en el tiempo, la intencionalidad y el desequilibrio de fuerzas que pueden darse, pueden conducir a una situación de acoso moral o psicológico en el trabajo (mobbing). Algunos ejemplos pueden ser:

- Ataques a la víctima con medidas organizativas.
- Ataques a las relaciones sociales de la víctima, con aislamiento social.
- Agresiones verbales.
- Ataques a la vida privada de la víctima.
- Ataque a las actitudes de la víctima.
- Rumores.

4.2. El acoso sexual

El acoso sexual ha sido definido como la situación en la que se produce cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado, de índole sexual, con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, especialmente cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo (Directiva 2006/54 / CE, de 5 de julio, relativa a la aplicación del principio de igualdad de oportunidades e igualdad de trato entre mujeres y hombres).

A continuación, se señalan ejemplos de algunos comportamientos que sin ánimo excluyente ni limitativo, por sí solos, o conjuntamente con otros, pueden evidenciar la existencia de una conducta de acoso sexual:

Verbal:

- Hacer comentarios sexuales obscenos.
- Hacer bromas sexuales ofensivas.
- Formas de dirigirse al otro/a denigrantes u obscenas.
- Difundir rumores sobre la vida sexual de una persona.
- Preguntar o explicar fantasías, preferencias sexuales.
- Hacer comentarios groseros sobre el cuerpo o la apariencia física.
- Hablar sobre las propias habilidades / capacidades sexuales.
- Invitar persistentemente a participar en actividades sociales lúdicas, aunque la persona objeto de las mismas haya dejado claro que resultan no deseadas e inoportunas.
- Ofrecer / presionar para concretar citas comprometidas o encuentros sexuales.
- Demandas de favores sexuales.

No verbal:

- Miradas lascivas al cuerpo.
- Gestos obscenos.
- Uso de gráficos, viñetas, dibujos, fotografías o imágenes de internet de contenido sexualmente explícito.
- Cartas, notas o mensajes de correo electrónico de contenido sexual de carácter ofensivo.

Físico:

- Acercamiento físico excesivo.
- Arrinconar, buscar deliberadamente quedarse a solas con la persona de forma innecesaria
- El contacto físico deliberado y no solicitado (pellizcar, tocar, masajes indeseados).
- Tocar intencionadamente o "accidentalmente" las partes sexuales del cuerpo.

En esta definición se incluyen dos modalidades más de acoso sexual:

- **Acoso sexual de intercambio:** Implica un abuso de autoridad. Se fuerza a la persona acosada a escoger entre someterse a los requerimientos sexuales o perder ciertos beneficios o condiciones en el trabajo (incorpora el chantaje sexual). La negativa de la persona a una conducta de naturaleza sexual se utiliza para negarle el acceso a la formación, el empleo, la promoción, el aumento de salario, etc.
- **Acoso sexual ambiental:** Es el comportamiento que crea un ambiente intimidatorio, hostil, ofensivo, comentarios de naturaleza sexual, bromas, etc. (normalmente requiere insistencia y repetición de las acciones, en función de la gravedad del comportamiento).

4.3. Acoso por razón de sexo

El acoso por razón de sexo, se define como la situación en la que se produce un comportamiento no deseado relacionado con el sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de la persona y de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo (Directiva 2006/54/CE, de 5 de julio, relativa a la aplicación del principio de igualdad de oportunidades e igualdad de trato entre mujeres y hombres).

A título de ejemplo, y sin ánimo excluyente ni limitativo, el acoso por razón de sexo se manifiesta por la repetición y acumulación de conductas ofensivas dirigidas a una trabajadora por ser mujer o de un trabajador por motivo de su género (porque no ejerce el rol que culturalmente se ha atribuido a su sexo):

- Mostrar conductas discriminatorias.
- Expresar formas ofensivas de dirigirse a la persona.
- Ridiculizar, desdeñar las capacidades, habilidades y el potencial intelectual de las personas.
- Utilizar humor sexista en tono despectivo.
- Menospreciar el trabajo realizado por las personas.
- Ridiculizar las personas que asumen tareas que tradicionalmente ha asumido el otro sexo (por ejemplo, hombres enfermeros, mujeres albañiles).
- Ignorar aportaciones, comentarios o acciones (excluir, no tomar en serio).

También se considera acoso por razón de sexo el que se produce por motivo del **embarazo o maternidad** de las mujeres, **paternidad** de los hombres o en el ejercicio de algún derecho laboral previsto para la conciliación de la vida personal, familiar y laboral. Por ejemplo y en relación a estas situaciones:

- Asignar a una mujer persona un puesto de trabajo de responsabilidad inferior a su capacidad o categoría profesional.
- Asignar a una mujer persona tareas sin sentido o imposibles de alcanzar (plazos irracionales).
- Sabotear su trabajo o impedir -deliberadamente- el acceso a los medios adecuados para realizar su trabajo (información, documentos, equipamiento).
- Denegar a una persona arbitrariamente permisos a los cuales tiene derecho.

4.4. Otras discriminaciones

Este protocolo también se podrá utilizar orientativamente para tratar y resolver situaciones de discriminación por otros motivos.

5. Ámbito de protección

Este protocolo será de aplicación a todo el personal de las empresas del GRUPO JORGE, sea cual sea el tipo de contrato, el horario y/o la relación contractual con la empresa.

Las disposiciones de este protocolo también se aplicarán a las personas que no formen parte de **GRUPO JORGE** pero se relacionen con esta por razón de su trabajo (subcontratas, personal externo, etc).

El protocolo se aplicará a las situaciones de acoso que se producen durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado de éste:

1. En el lugar de trabajo, incluyendo espacios públicos y privados cuando son lugar de trabajo;
2. En los lugares donde se paga a la persona trabajadora, donde ésta toma su descanso o donde come, y en los que utiliza instalaciones sanitarias o de aseo y en los vestuarios;
3. En los desplazamientos, viajes, eventos o actividades sociales o de formación relacionados con el trabajo;
4. 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);
5. En el alojamiento proporcionado por la persona empleadora y en los trayectos entre el domicilio y el lugar de trabajo.

Por tanto, en aplicación de las obligaciones establecidas por 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:

1. Las empresas externas contratadas por la empresa **GRUPO JORGE** serán informadas de la existencia de este protocolo para asegurar que se hace extensivo a todo el personal, interno y externo, que realice servicios en la empresa.
2. Cuando se produzca un caso de acoso entre personal de la empresa **GRUPO JORGE** y personal de una empresa externa contratada, se aplicarán los mecanismos de coordinación empresarial. Por tanto, habrá comunicación recíproca del caso, a fin de que cada una de las partes aplique el respectivo procedimiento y ejecute las medidas correctoras que considere convenientes.

6. Obligaciones y derechos de todo el personal que forma parte de la empresa

La empresa **GRUPO JORGE** tiene la obligación de garantizar el derecho de todo su personal a trabajar en un entorno laboral saludable y la obligación de promover condiciones de trabajo que eviten el acoso laboral de cualquier tipo, estableciendo los procedimientos necesarios para su prevención y sanción.

6.1 Obligaciones del personal de dirección

Las obligaciones de todo el personal con responsabilidades de Dirección son:

- Tratar a todas las personas con respeto y educación, evitando cualquier comportamiento o actitud que puedan ser ofensivos, molestos o discriminatorios.
- Garantizar el cumplimiento de las orientaciones y principios que establece el protocolo.
- Observar los indicios de cualquier tipo de acoso o discriminación de la que se tenga conocimiento en el cetro de trabajo.
- Animar a que se informe de estas situaciones utilizando las vías y procesos establecidos.
- Responder adecuadamente a cualquier persona que comunique una queja.
- Informar o investigar seriamente las quejas o denuncias.
- Hacer un seguimiento de la situación después de la queja.
- Mantener la confidencialidad de los casos

Obligaciones de los representantes de los trabajadores

Corresponde a la Representación Legal de los trabajadores contribuir a prevenir cualquier situación de acoso laboral mediante la sensibilización y la comunicación a la Dirección de la empresa de las conductas o comportamientos de que tengan conocimiento y que puedan propiciarlos.

Sin perjuicio de las obligaciones y funciones que la Ley les atribuye en materia de prevención de riesgos laborales, se articularán mecanismos para que puedan ejercer las siguientes funciones:

- Participar en la elaboración y el seguimiento del protocolo.
- Contribuir a crear una mayor cultura y sensibilidad sobre este tema proponiendo acciones de difusión, etc.
- Proponer y establecer mecanismos y procedimientos para conocer el alcance de estos comportamientos; contribuir a la detección de situaciones de riesgo.
- Apoyar a las personas trabajadoras que puedan estar sufriendo esta situación.
- Actuar como garantes de los procesos y compromisos establecidos.
- Asegurar la inexistencia de represalias para las personas trabajadoras que se acojan o participen en actuaciones contra conductas de acoso sexual, de acoso por razón de sexo o de acoso psicológico o de otras discriminaciones.
- Garantizar la aplicación efectiva de las sanciones

6.2 Obligaciones y derechos de los trabajadores

Todos los trabajadores tienen derecho a un entorno de trabajo saludable y a no sufrir acoso de ningún tipo. Para lograrlo, los trabajadores tienen la obligación de:

- **Tratar a los demás con respeto**

Todas las personas de la empresa **GRUPO JORGE** tienen la obligación y responsabilidad de tratar con respeto a los compañeros y compañeras, mandos, subordinados o subordinadas, clientes, personas proveedores o trabajadores de empresas externas.

Es importante mostrar respeto y consideración para todas las personas con las que nos relacionamos y evitar todas aquellas acciones que puedan resultar ofensivas, discriminatorias o abusivas.

Es necesario evitar aquellos comportamientos que potencialmente pueden hacer que una persona se sienta incómoda, excluida, o que la sitúen en un nivel de desigualdad (determinadas bromas, formas de dirigirse a los demás).

- **No ignorar estas situaciones**

Si una persona se comporta de una forma que parece molesta u ofensiva con alguien, o si alguien del entorno próximo parece que está padeciendo estas situaciones, no debe ignorarse.

- **Informar sobre las situaciones de acoso de que se tenga conocimiento y el deber de confidencialidad:**

El acoso es un tema muy grave, y la privacidad de las personas debe ser respetada. Incluso cuando se ha resuelto un caso, la confidencialidad y el respeto son importantes.

- **Cooperar en el proceso de instrucción por denuncia interna**

Todos los miembros de la organización tienen la responsabilidad de cooperar en la investigación de una denuncia por acoso sexual, acoso por razón de sexo, acoso psicológico o por cualesquiera otras discriminaciones.

7. Prevención del acoso: información, sensibilización y formación

GRUPO JORGE se compromete a difundir este protocolo y a facilitar oportunidades de información y formación para todos sus miembros y, en especial, al equipo directivo, mandos intermedios y representantes legales de los trabajadores, para lograr su sensibilización en esta materia y transmitir sus obligaciones, derechos y responsabilidades incluidas en este Protocolo.

GRUPO JORGE, de acuerdo con la Representación Legal, garantizará que todas las empresas y trabajadores, tanto internos como externos:

- Tengan acceso a este protocolo de actuación y a sus contenidos actualizados.
- Conozcan sus derechos y responsabilidades en la materia, así como los mecanismos de apoyo y protección disponibles.

Para ello:

- Con carácter general, este protocolo de actuación y sus contenidos actualizados estarán accesibles para trabajadores a través de la intranet de Grupo Jorge, y deberá ser debidamente comunicado a quienes no formen parte de la **GRUPO JORGE** pero se relacionen con este por razón de su trabajo (subcontratas, personal externo, etc).
- Con carácter particular, en cada empresa se podrán determinar otros soportes de comunicación y difusión que se consideren oportunos (tablones, televisiones en comedores, etc.) que complementen al anterior.

- Se planificarán e impartirán acciones de información, sensibilización y/o formación sobre:
 - El alcance de este Protocolo de actuación
 - Las vías internas de comunicación, resolución, protección y respuesta ante cualquier situación de acoso que se comunique.
 - Las vías externas disponibles y el acceso a los mecanismos de protección externos (administrativa y judicial).

8. Asesoramiento y asistencia a las personas afectadas

GRUPO JORGE se compromete a facilitar apoyo y asistencia a las personas de su organización que pueden estar sufriendo una situación de acoso, y también a las personas que no forman parte de la plantilla de la empresa, pero se relacionan por razón de su trabajo.

La Directiva Whistleblowing 2019/1937 de la UE sobre denuncia de irregularidades que fomenta la transparencia y protege a quienes dan a conocer conductas indebidas o malas prácticas en las organizaciones.

Como el resto de Estados miembros de la UE, España tiene la obligación de trasponer las directivas comunitarias a su normativa nacional; lo cual hizo a través la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

La Norma tiene por objeto otorgar una protección adecuada a las personas que informen sobre acciones u omisiones que puedan constituir algunas de las infracciones que la ley recoge (infracciones del derecho de la Unión Europea, infracciones penales o administrativas graves o muy graves, entre otras).

Para ello, la Norma obliga a determinados sujetos (empresas de más de 50 trabajadores) a contar con un sistema interno de información (canal de denuncias), así como con un sistema de gestión y protección de los informantes, evitando represalias contra ellos.

La Ley Whistleblowing determina también los plazos de actuación, como es el momento en que la persona denunciante recibe la confirmación de la denuncia presentada o la fecha límite para notificar los resultados. Las personas denunciantes deben recibir la confirmación de que su denuncia ha sido recibida en un plazo máximo de 7 días y la actualización de los resultados debe producirse en un plazo máximo de 2 meses.

De manera esquemática las fases y plazos máximos para llevar a cabo el procedimiento de actuación son las siguientes:

- Primera valoración sobre si la denuncia está fundada o hay sospechas de que pueda ser una conducta delictiva y/o pueda ocasionar daños que requieran acciones inmediatas para proteger a la persona denunciante, a terceros o a la propia organización.
- Posible comunicación con él o la informante y, si se considera necesario, solicitud a la persona informante de información adicional.
- Respuesta y posible conclusión del procedimiento
- El plazo máximo para dar respuesta a las actuaciones de investigación no puede ser superior a 3 meses a contar desde la recepción de la comunicación o, si no se remitió un acuse de recibo al o la informante, a 3 meses a partir del vencimiento del plazo de 7 días después de efectuarse la comunicación, salvo casos de especial complejidad que requieran una ampliación del plazo, en cuyo caso, éste podrá extenderse hasta un máximo de otros 3 meses adicionales [art. 9.2.d) L 2/23].

Independientemente de otros medios de comunicación existentes en las organizaciones, GRUPO JORGE (EMPRESA) da cumplimiento a lo anterior mediante su Canal Ético (<https://jorgesl.com/es/canal-etico>) y la aplicación de los Protocolos ya implementados.



Al “clickar” en el enlace Canal Ético se muestra un formulario a través del cual se debe transmitir toda la información relacionada que se considere oportuna.

Una vez enviado, será el Comité Ético y de Cumplimiento el que asuma la responsabilidad de la instrucción del caso, iniciando los procedimientos de investigación y consultas que considere necesarios, y tomando las decisiones más oportunas para velar por el cumplimiento del Protocolo aquí establecido y del Código Ético del Grupo Jorge.

Este Comité Ético y de Cumplimiento gestionará las quejas y/o denuncias de acoso psicológico, sexual, por razón de sexo o de otras discriminaciones, además de la respuesta a consultas e información en la materia, ofreciendo también el apoyo necesario a la persona que considera que esta recibiendo el acoso y le facilitará información y asesoramiento de cómo proceder.

El detalle de las funciones del Comité Ético y de Cumplimiento y la regulación de su funcionamiento puede verse en la página web del Grupo Jorge (www.jorgesl.com), en el enlace Política Corporativa. En las situaciones de acoso objeto de este Protocolo se concretan en:

- Prestar apoyo a la persona que hace la queja para identificar si un comportamiento puede ser susceptible o no de constituir acoso de cualquier tipo.
- Facilitar información sobre las diferentes opciones para resolver directamente el problema.
- Facilitar información y asesoramiento de cómo proceder.
- Facilitar información sobre las vías internas de resolución.
- Informar de los derechos y obligaciones.
- Facilitar otras vías de apoyo y referencia (médicas, psicológicas, etc.).
- Facilitar asistencia para resolver el problema.

9. Detección y abordaje: Vías de resolución, protección y respuesta.

GRUPO JORGE quiere reiterar que estas situaciones no deben ser toleradas bajo ninguna circunstancia y quiere dar apoyo a las personas que puedan verse afectadas por estos comportamientos, animando a que comuniquen a la Empresa su situación para poder ayudarles.

9.1 Pautas de actuación ante una situación de acoso : para personas que consideran que las están sufriendo.

Existen diferentes vías de resolución, protección y respuesta ante una situación de acoso en el trabajo de cualquier tipo.

Si te sientes acosado/a, molesto/a por el comportamiento de alguien con quien te relacionas por razón de tu trabajo -compañeros/as, mandos, clientes, proveedores/as.

Aquí encontrarás algunas pautas para saber cómo actuar:

9.1.1 Acción directa:

La primera opción pasa por dirigirse directamente a la persona autora de los hechos.

En primer lugar, procura resolver la situación hablando directamente con la persona que está provocando la situación, dejando bien claro el rechazo a las pretensiones, situaciones y actitudes que se consideran ofensivas, verbalmente.

Procura hacerlo siempre con un testigo, o con conocimiento de un tercero.

En caso de que, por la razón que sea, te resulte difícil o imposible hablar directamente (o a través de un mediador) con la persona que te está 'acosando' o si, a pesar de haber hablado, persiste en el mismo comportamiento, debes comunicar tu situación de acoso a la Empresa. Para ello sigue lo indicado en el apartado siguiente.

9.1.2 Vías internas de protección y resolución en la empresa.

Cuando la “acción directa” no es posible o no es efectiva, debes **comunicarlo por escrito a la Empresa** para que active el Protocolo de Actuación en Situaciones de Acoso para resolver esta situación.

El estándar de actuación incluirá las siguientes fases:

a). Comunicación a la empresa:

- Directamente por la persona afectada,
- A través de la Representación Legal de las Personas Trabajadoras, quien deberá notificar la situación al Comité Ético y de Cumplimiento.
- A través del Comité de Igualdad o del Comité de Seguridad y Salud, quien deberá notificar la situación al Comité Ético y de Cumplimiento.
- A través de cualquier persona que tenga conocimiento de la situación, o por denuncia en el Canal Ético (<https://jorgesl.com/es/canal-etico>).

La persona denunciante puede ser la misma afectada, los representantes legales de los trabajadores o cualquier otra persona de la empresa que sea testimonio del posible acoso.

La comunicación contendrá, como mínimo:

- Nombre de la Empresa en la que se estén produciendo los hechos.
- Nombre del denunciante.
- Correo electrónico del denunciante (para comunicaciones).
- Tipo de incidencia (acoso).
- Información sobre el lugar donde ocurrieron los hechos.
- Fecha cuando ocurrieron los hechos.
- Descripción de los hechos, incluyendo cualquier información que se considere relevante: datos del presunto acosador, datos testigos, etc.

Puede usarse el formato del Anexo I.

b). Procedimiento

A no ser que el Comité Ético decida otra cosa, la instrucción del expediente correrá siempre a cargo de las personas responsables de Recursos Humanos del centro de trabajo en cuestión (Instructor), quienes serán las encargadas de instruir el procedimiento, vigilar que durante el mismo se respeten los principios informadores que se recogen en el procedimiento de actuación y de elaborar la correspondiente propuesta de resolución. El Instructor podrá contar con apoyo interno en caso de que lo considere necesario para la tramitación del expediente.

La representación legal de las personas trabajadoras, a través de uno de sus integrantes designado en el Comité de Igualdad, podrá tener acceso a la instrucción del expediente a fin de prestar asesoramiento a la persona afectada, salvo que la persona afectada manifieste lo contrario, para lo cual se le preguntará expresamente si renuncia a dicha intervención. Mientras no conste el consentimiento expreso de la persona afectada no se podrá poner la situación en conocimiento de la representación legal de las personas trabajadoras a efectos de su acceso a la instrucción del expediente. A efectos aclaratorios, la instrucción del expediente recaerá exclusivamente en el Instructor, sin perjuicio de que la representación legal de las personas trabajadoras pueda asesorar a la persona afectada durante el transcurso del proceso.

En cualquier caso, cualquiera de las personas con acceso a la instrucción de acuerdo con lo previsto anteriormente, quedan sujetas a la obligación de sigilo profesional sobre las informaciones a que tengan acceso durante la tramitación del expediente. Dado que toda la información obrante en el expediente tiene carácter confidencial, el incumplimiento de esta obligación podrá ser objeto de sanción y de inhabilitación para la participación en este hecho y otros que puedan darse.

Excepcionalmente y atendiendo a especiales circunstancias que pudieran concurrir en algún caso, se podrá delegar la instrucción del expediente en otra persona que designase el Comité Ético y de Cumplimiento.

Con el fin de garantizar al máximo la confidencialidad de este procedimiento y a no ser por una situación de fuerza mayor, las personas que inicien un procedimiento se mantendrán hasta su cierre.

El Instructor actuará de manera exhaustiva con imparcialidad respecto a las partes afectadas, por lo que en caso de concurrir algún tipo de parentesco por consanguinidad o afinidad con alguna o algunas de las personas afectadas por la investigación, amistad íntima, enemistad manifiesta con las personas afectadas por el procedimiento o interés directo o indirecto en el proceso concreto, deberán abstenerse de actuar. En caso de que, a pesar de la existencia de estas causas, no se produjera la abstención, podrá solicitarse, por cualquiera de las personas afectadas por el procedimiento, la recusación de dicha persona con carácter previo al informe de instrucción.

El Instructor notificará al Comité Ético en el plazo máximo de 3 días laborables siguientes a la fecha de recepción de una denuncia, la reclamación o conocimiento de un comportamiento inadecuado, de conformidad con el procedimiento establecido en el presente protocolo para su presentación.

c). Procedimiento previo

Con la puesta en conocimiento de la situación de acoso, se iniciará de forma automática un procedimiento previo, salvo que la gravedad de los hechos recomiende lo contrario, cuyo objetivo es resolver el problema de forma inmediata ya que, en ocasiones, el mero hecho de manifestar a la persona que presuntamente acosa a otra las consecuencias ofensivas o intimidatorias que genera su comportamiento, es suficiente para que se solucione el problema.

En esta fase del procedimiento, la persona que instruya el expediente se entrevistará con las partes con la finalidad de esclarecer los hechos y alcanzar una solución aceptada por ambas partes.

El procedimiento previo es muy recomendable, pero en cualquier caso facultativo para la presunta víctima. Una vez iniciado, y en el caso de que el mismo no finalice en un plazo de 5 días hábiles desde su inicio habiendo resuelto el problema de acoso, dará lugar necesariamente a la apertura del procedimiento formal.

b). Procedimiento formal

El procedimiento formal se iniciará con la apertura, por la parte instructora, de un expediente informativo.

Para la elaboración del mismo, en la instrucción se podrán practicar cuantas diligencias se consideren necesarias para el esclarecimiento de los hechos denunciados, manteniéndose la formalidad de dar trámite de audiencia a las partes implicadas.

En el más breve plazo posible, sin superar nunca los plazos máximos marcados por la normativa, se deberá redactar un informe que contenga la descripción de los hechos denunciados, las circunstancias concurrentes, la intensidad de los mismos, la reiteración en la conducta y el grado de afectación sobre las obligaciones laborales y el entorno laboral de la presunta víctima (informe de instrucción).

En todo caso deberá recoger la convicción o no de la parte instructora de haberse cometido los hechos denunciados, explicitando los hechos que han quedado objetivamente acreditados en base a las diligencias practicadas, estableciendo una propuesta de resolución.

Este informe será remitido al Comité Ético y de Cumplimiento a fin de que elabore la correspondiente resolución, que será notificada a la empresa, que deberá hacerla efectiva, así como a las partes afectadas.

e). Medidas cautelares

Durante la tramitación del expediente a propuesta de la parte instructora, la Dirección de la Empresa podrá tomar las medidas cautelares necesarias conducentes al cese inmediato de la situación de acoso, sin que dichas medidas puedan suponer perjuicio en las condiciones laborales de las personas implicadas.

f). Asistencia a las partes

Durante la tramitación del expediente las partes implicadas podrán ser asistidas y acompañadas por una persona de confianza, sea o no representante de las personas trabajadoras, quien deberá preservar el carácter confidencial de la información a que tenga acceso.

Esta persona de confianza podrá estar presente en la toma de declaraciones y en las comunicaciones que la parte instructora dirija a la persona implicada que la haya designado, sin posibilidad de intervención salvo que acredite debidamente su condición de representante debidamente habilitado (abogado/apoderado), salvo que la intervención sea en condición de traductor/a para supuestos en que la parte afectada no hable español.

g). Cierre del expediente

Todas las quejas y denuncias internas se deben tratar con rigor, rapidez, imparcialidad y confidencialidad.

Durante todas las fases del procedimiento previsto, las personas que intervengan deberán actuar según los principios

La persona que presenta una queja o una denuncia tiene el derecho a:

- Tener garantías de que ésta se gestiona con rapidez.
- Hacerse acompañar por alguien de su confianza a lo largo de todo el proceso.
- Recibir garantías de que no quedará constancia de ningún registro de la denuncia en el expediente personal si ésta ha sido hecha de buena fé.
- Recibir información de la evolución de la denuncia.
- Recibir información de las acciones correctoras que resultarán.
- Recibir un tratamiento justo.

La persona acusada de acoso sexual o por razón de sexo o psicológico o de cualquier otro tipo:

- Estar informada de la queja / denuncia.
- Recibir una copia de la denuncia y responder.
- Hacerse acompañar por alguien de su confianza a lo largo de todo el proceso.
- Recibir información de la evolución de la denuncia.
- Recibir un trato justo.

El procedimiento puede no ser válido y por tanto cerrarse si se incumplen estos criterios.

A resultas de la resolución emitida por el Comité Ético y de Cumplimiento, la Dirección de la Empresa, tomando en consideración la gravedad y trascendencia de los hechos acreditados, adoptará las medidas correctoras propuestas, pudiendo ser éstas la ratificación como definitivas de las medidas cautelares adoptadas en la tramitación del expediente.

En todo caso la Representación Legal de las personas trabajadoras tendrán conocimiento del resultado final de todos los expedientes que puedan tramitarse, así como de las medidas adoptadas, excepción hecha de la identidad y circunstancias personales de la presunta víctima del acoso, (si ésta solicitó que los hechos no fuesen puestos en conocimiento de la misma).

De existir, el marco de comunicación será el Comité de Igualdad de la empresa.

La resolución de una queja por acoso sexual o por razón de sexo o psicológico o cualquier otro tipo de acoso implica:

- Garantizar que ha finalizado el acoso sobre esta persona.
- Informar de la decisión: comunicar por escrito a la persona acosada y la persona que ha cometido la ofensa que ha ocurrido y cómo se ha resuelto el problema.
- Tomar medidas para evitar otros casos de acoso.
- Ayudar a la persona a superar las consecuencias de cualquier tipo de acoso.
- Registrar los hechos sucedidos
- Hacer un seguimiento de la persona afectada y de los testigos, en caso de que los haya, para garantizar que no se han tomado represalias y para determinar si se debe tomar algún otro tipo de medidas.

9.1.3 Vías externas de protección y resolución: vía administrativa (inspección de trabajo) o vía judicial.

En cualquier caso, se debe tener en cuenta que siempre se pueden ejercer acciones legales por la vía administrativa (Inspección de Trabajo) interponiendo una denuncia o vía judicial a través del orden social (interponiendo una demanda) o a través del orden penal (presentando una querrela) para proteger los derechos del trabajador acosado. Esta última vía sólo se aconseja cuando se ha producido un acoso de carácter muy grave con intimidación o agresiones físicas.

La oportunidad o conveniencia de optar por esta vía dependerá de diferentes factores, entre los que hay que considerar:

- La gravedad y el alcance del incidente o incidentes.
- La posición de la persona que está creando la situación (presunto acosador) en relación a la persona acosada (si hay diferencias importantes de poder, estatus, etc.).
- Si es la primera vez que se han producido o se habían producido más incidentes de este tipo con anterioridad.
- La voluntad de la persona que sufre la situación de utilizar vías externas.

Siempre que los hechos sean susceptibles de constituir un delito (el acoso sexual está tipificado como delito en el Código Penal, art. 184), hay que acudir a la vía penal. En estos supuestos es importante buscar asesoramiento legal especializado. Las organizaciones sindicales y las asociaciones especializadas en estos temas te pueden facilitar también información, apoyo y asistencia.

Hay que enfatizar que utilizar una vía de resolución en ningún caso excluye la posibilidad de utilizar otras.

9.2 Pautas de actuación frente a una situación de acoso: “terceros”.

Si observas que un compañero u otra persona se comportan de una forma que parece molesta u ofensiva hacia otro, o si alguien en tu entorno cercano te parece que está sufriendo estas situaciones, te pedimos que no lo ignores. En este apartado encontrarás las pautas de actuación para saber cómo actuar.

Cualquier persona que se vea potencialmente afectada por una conducta de acoso sexual o por razón de sexo o psicológico o cualquier tipo de acoso, sin que necesariamente tenga que ser el objeto directo de esta conducta, puede y debe denunciarlo.

- 1. Advertir a la persona que está creando esta situación que su comportamiento es inapropiado.** En la medida de lo posible, es importante advertir a la persona que provoca el acoso sexual, el acoso por razón de sexo o el acoso psicológico o cualquier tipo de acoso que su comportamiento es inaceptable y que se denunciará si no finaliza.
- 2. Apoyar a la persona que sufre esta situación.** En la medida que sea posible, es importante recomendar a la persona que está sufriendo esta situación que se dirija a la persona acosadora para dejar bien claro su rechazo a las pretensiones, situaciones y actitudes que considera ofensivas y que no quiere que se repitan. Si el acoso sexual, por razón de sexo, psicológico o cualquier tipo de acoso continúa, se recomienda que el afectado/a lo ponga en conocimiento de la persona de referencia y pida asistencia.
- 3. Informar a la empresa / pedir apoyo a la empresa / presentar una queja o una denuncia interna.** Cualquier persona que se vea potencialmente afectada por una conducta de acoso sexual, por razón de sexo, psicológico o cualquier tipo de acoso sin que necesariamente tenga que ser el objeto directo de esta conducta tiene derecho a presentar una denuncia interna para que se ponga en marcha el procedimiento de resolución previsto en el presente protocolo. Para ello se remite al punto 2 del apartado 9.1.

10. Garantías del proceso, sanciones y plazos.

Si observas que un compañero u otra persona se comportan de una forma que parece molesta u ofensiva hacia otro, o si alguien en tu entorno cercano te parece que está sufriendo estas situaciones, te pedimos que no lo ignores. En este apartado encontrarás las pautas de actuación para saber cómo actuar.

Cualquier persona que se vea potencialmente afectada por una conducta de acoso sexual o por razón de sexo o psicológico o cualquier tipo de acoso, sin que necesariamente tenga que ser el objeto directo de esta conducta, puede y debe denunciarlo.

a). Respeto y protección a las personas:

Se debe proceder con la discreción adecuada para proteger la intimidad y la dignidad de las personas afectadas. Las actuaciones o diligencias deben realizarse con la mayor prudencia y con el respeto adecuado a todas las personas implicadas, que en ningún caso puede recibir un trato desfavorable por este motivo. Las personas implicadas que lo soliciten pueden ser asistidas por alguna persona representante o asesora en todo momento a lo largo del procedimiento.

b). Confidencialidad:

Las personas que intervienen en el procedimiento tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva y no transmitirán ni divulgarán información sobre el contenido de las denuncias presentadas o en proceso de investigación. Toda la información relativa a las quejas en materia de acoso laboral, sexual, por razón de sexo o de otros, se tratará de manera que se proteja el derecho a la intimidad de todas las personas implicadas, teniendo el carácter de confidencial y por tanto, sólo podrá acceder a esta información el personal que intervenga directamente en la investigación. Esta información estará sujeta al régimen previsto en el artículo 22 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales, y en los artículos 10 y 11 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. A estos efectos, esta información tendrá el mismo tratamiento que la información reservada.

El Instructor, de manera expresa, debe poner en conocimiento de todas las personas intervinientes la obligación de confidencialidad.

c). Diligencia y agilidad:

La investigación y la resolución de la conducta denunciada deben ser realizadas sin demoras indebidas, de modo que el procedimiento pueda ser completado en el menor tiempo posible respetando las garantías adecuadas.

d). Contradicción:

El procedimiento garantiza una audiencia imparcial y un trato justo para todas las personas afectadas. Todas las partes intervinientes deben buscar de buena fe la verdad y el esclarecimiento de los derechos denunciados.

e). Restitución de las víctimas:

Si el acoso realizado se hubiera concretado en un menoscabo de las condiciones laborales de la víctima, la empresa debe restituirla en sus mismas condiciones, si la víctima así lo solicita.

f). Protección de la salud de las víctimas:

La Dirección de la empresa debe adoptar de oficio o a instancia del Instructor o de la víctima, las medidas que estime pertinentes para garantizar el derecho a la protección de la salud de las personas trabajadoras afectadas. Como ejemplo, las medidas mencionadas de protección pueden consistir en ayuda psicológica, protección a la víctima, u otras ayudas necesarias para facilitar su restablecimiento total. Cualquier medida que en este sentido adopte, debe tener el consentimiento de la víctima y ser comunicada al Instructor para su constancia en el expediente del caso.

g). Prohibición de represalias:

Se prohíben expresamente las represalias contra las personas que efectúan una denuncia, comparezcan como testigos o ayuden o participen en una investigación sobre acoso.

- **Duración y cierre**

La duración de todo el proceso no podrá superar los plazos máximos indicados en este protocolo.

- **Sanciones**

El acoso psicológico, sexual, por razón de sexo o cualquier acto discriminatorio está explícitamente prohibido por este protocolo y se tratará como una infracción disciplinaria.

Una vez finalizada la investigación de los hechos y se haya confirmado el acoso, se calificará la infracción (muy grave, grave o leve) y se impondrá la sanción correspondiente, teniendo en cuenta el Convenio de aplicación y el criterio del Comité Ético y de Cumplimiento. Asimismo, se concretarán las mejores opciones de protección para la víctima en cada caso.

11. Seguimiento del protocolo.

En las reuniones del Comité de Igualdad, o en el marco que se determine, se hará seguimiento del desempeño ético de la empresa y, en particular, de la aplicación efectiva de este Protocolo.

Este protocolo tendrá una vigencia de 5 años desde su aprobación en el Comité de Igualdad, o en el marco que se determine.

Anexo I. modelo de denuncia (opcional)

REGISTRO NÚMERO: FECHA:

I.-Datos de la persona denunciante

Apellidos: Nombre:

DNI: Teléfono:

E-mail:

Dirección

Población..... C.P.

Provincia:

Empresa:

Puesto que ocupa en la empresa:

II.- Hechos relevantes sobre los que se informa.

1. Relación con la organización y puesto que ocupa en la empresa
2. Dónde ocurrieron los hechos.
3. Cuando ocurrieron los hechos.
4. Posible tipificación de los hechos.
5. Personas implicadas.
6. Otras personas afectadas por el mismo hecho
7. Área de negocio afectada.
8. Fuente de conocimiento del problema.
9. ¿Conocimiento del problema por la dirección?
10. Personas que han intentado ocultar el problema.
11. Pruebas a aportar

II- Disposiciones adicionales

I.-Autorización para citar a personas testificales

Fruto de escrito de denuncia SOLICITO que se examinen atentamente los argumentos expuestos a la presente y otorgo y consiento la correspondiente autorización al Instructor para promover la citación a la persona o personas citadas en calidad de testigo/s, para la clarificación de los hechos. Me veo en la necesidad de promover la citación de la persona

.....
por los siguientes motivos:
.....
.....
.....
.....
.....
.....

II.- Denuncias falsas

El canal de denuncias de la empresa debe emplearse de manera responsable y adecuada. La comunicación de hechos falsos, con una actitud maliciosa y moralmente deshonesto, supone una infracción de la buena fé que debe presidir las relaciones de trabajo dentro de la empresa, pudiendo derivar en medidas disciplinarias de conformidad con el Convenio Colectivo Vigente.

III.- Derechos de la Persona denunciada

La persona a la que se refieran los hechos relatados es parte de este procedimiento y, por tanto, tiene el derecho de pedir toda la documentación relacionada con la persona. Por tanto, la persona denunciada debe ser informada del proceso de investigación que se está llevando a cabo para que, ante la imputación de dichas conductas, pueda ejercer su derecho de defensa y alegar todo aquello que le permita acreditar su inocencia.

IV.- Protección de datos

Los datos personales tratados como consecuencia de la presentación de denuncia a través del Canal de Denuncias de la empresa serán tratados de conformidad con el Reglamento General de Protección de Datos Personales, Reglamento (UE) 2016/679, y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y garantía de los derechos digitales y resto de normativa relacionada en vigor.