

Procedimiento para la Prevención y Actuación en los casos de Acoso

EXTERNALIA GESTION DEL PUNTO DE VENTA, S.L.

Edición: Noviembre 2025

Tabla de contenido

PRINCIPIOS	3
OBJETIVOS.....	3
ALCANCE	4
QUÉ DENUNCIAR.....	4
DEFINICIÓN Y CONDUCTAS CONSTITUTIVAS DE ACOSO	4
Acoso sexual.....	4
Acoso por razón de sexo o discriminatorio.....	5
MEDIDAS DE PREVENCIÓN DEL ACOSO	6
ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL ACOSO.....	7
PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN.....	7
Aspectos que acompañarán al procedimiento	7
Canal Ético.....	8
Comisión Instructora.....	9
Procedimiento abreviado	9
Procedimiento formal.....	9
Elaboración del informe.....	10
Acciones a adoptar.....	10
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROTOCOLO.....	11
OTRAS CONSIDERACIONES	11

PRINCIPIOS

La Constitución Española declara que la dignidad de la persona constituye uno de los fundamentos del orden político y de la paz social, reconociendo el derecho de toda persona a la no discriminación, a la igualdad de trato, al libre desarrollo de su personalidad y a su integridad física y moral.

El Estatuto de los Trabajadores, de forma específica, contempla el derecho de los trabajadores/as al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, incluida la protección frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, identidad y/o expresión de género, identidad y/o expresión de género, y frente al acoso sexual, al acoso por razón de sexo y al laboral.

La Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva de Mujeres y Hombres, encomienda a las empresas «el deber de promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo y arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes han sido objeto del mismo», garantizando de esta forma la dignidad, integridad e igualdad de trato de todos los trabajadores/as.

De acuerdo con estos principios, EXTERNALIA GESTIÓN DEL PUNTO DE VENTA SL (en adelante SMOLLAN) se compromete a garantizar un entorno laboral donde se respete la dignidad de la persona y los derechos y valores a los que se ha hecho referencia. contribuirá a ello sensibilizando a las plantillas e informando a la dirección de la empresa de cualquier problema que pudiera tener conocimiento y vigilará el cumplimiento de las obligaciones de la empresa en materia de prevención.

OBJETIVOS

El presente Protocolo persigue prevenir y erradicar las situaciones discriminatorias por razón de género, constitutivas de acoso, en su modalidad de acoso sexual y acoso por razón de sexo. En este Protocolo se consideran dos aspectos fundamentales: la prevención del acoso y la reacción empresarial frente a denuncias por acoso, por lo que se dictaminan dos tipos de actuaciones:

Establecimiento de medidas orientadas a prevenir y evitar situaciones de acoso o susceptibles de constituir acoso.

Establecimiento de un procedimiento interno de actuación para los casos en los que, aun tratando de prevenir dichas situaciones, se produce una denuncia o queja interna por acoso, por parte de alguna persona trabajadora.

ALCANCE

Principalmente corresponde a toda la relación de empresa y personas de la organización y entre personas de la propia organización, si bien también tiene cabida aquellas otras personas que no pertenezcan a la organización pero que por motivos de la actividad de la empresa exista algún tipo de relación directa con ellas.

QUÉ DENUNCIAR

Los elementos denunciables son principalmente, entre otros, son en relación tanto al acoso psicológico, físico, sexual, el abuso de autoridad, la intimidación, la falta de respeto hacia la persona, en referencia a aspectos discriminatorios como:

- Edad: principalmente personas muy jóvenes (<23 años) o muy mayores (>55años)
- Género: trato desfavorable a la mujer.
- Orientación sexual: el rechazo a personas que formen parte del colectivo LGTB
- Discapacidad: tanto física como psíquica.
- Raza/etnia o procedencia: la discriminación se produce porque la persona provenga de otro país, sino porque es de otra etnia.
- Religión o ideología: el abuso se produce sobre una persona por sus creencias religiosas o por sus ideas políticas.
- Circunstancias personales: la discriminación también puede ser resultado de circunstancias concretas como una enfermedad.

DEFINICIÓN Y CONDUCTAS CONSTITUTIVAS DE ACOSO

Acoso sexual.

Según el artículo 7.1 de la Ley Orgánica 3/2007, sin perjuicio de lo establecido en el Código Penal, 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.

En especial, es acoso sexual toda conducta consistente en palabras, gestos, actitudes o actos concretos, desarrollados en el ámbito laboral, que se dirija a una persona con intención de conseguir una respuesta de naturaleza sexual no aceptada libremente. Se debe tener claro, que, en determinadas circunstancias, un único incidente puede constituir acoso sexual.

Conductas constitutivas de acoso sexual

- **Conductas de carácter ambiental:** crean un entorno laboral intimidatorio, hostil o humillante, no siendo necesario que exista una conexión directa entre la acción y las condiciones de trabajo. Entre ellas:
 - Conductas físicas de naturaleza sexual que pueden ir desde tocamientos innecesarios hasta un acercamiento físico excesivo o innecesario. Agresiones físicas.
 - Conducta verbal de naturaleza sexual como insinuaciones sexuales molestas, proposiciones, flirteos ofensivos, comentarios e insinuaciones obscenas, llamadas telefónicas indeseadas; bromas o comentarios sobre la apariencia sexual; agresiones verbales deliberadas.
 - Conducta no verbal de naturaleza sexual, como exhibir fotos de contenido sexual o pornográfico o materiales escritos de tipo sexual o miradas con gestos impúdicos. Cartas o mensajes de correo electrónico de carácter ofensivo y de contenido sexual.
- **Conductas de intercambio:** Pueden ser tanto proposiciones o conductas realizadas por una persona con cargo superior jerárquico o persona de la que pueda depender la estabilidad del empleo o la mejora de las condiciones de trabajo, como las que provengan de personas del mismo cargo o cualquier otra persona relacionada con la víctima por causa de trabajo, que implique contacto físico, invitaciones persistentes, peticiones de favores sexuales, etc.

Acoso por razón de sexo o discriminatorio

Acoso por razón de Sexo:

Según el artículo 7.2 de la Ley Orgánica 3/2007: «Constituye acoso por razón de sexo cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo».

Otro acoso de carácter discriminatorio

Cualquier comportamiento realizado por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad, y orientación sexual, identidad y/o expresión de género, identidad y/o expresión de género o enfermedad, cuando se produzcan dentro del ámbito empresarial, con el fin de atentar contra la dignidad de las personas creando un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

Conductas constitutivas de acoso por razón de sexo y/o discriminatorio

- Aquellas que supongan un trato desfavorable hacia la persona, relacionado con el embarazo o la maternidad.
- Las medidas organizacionales ejecutadas en función del sexo de una persona, con fines degradantes (exclusión, aislamiento, evaluación no equitativa del desempleo, asignación de tareas degradantes, sin sentido o por debajo de su capacidad profesional, etc.).
- Comportamientos, conductas o prácticas que se tomen en función del sexo de una persona de forma explícita o implícita y que tengan efecto sobre el empleo o las condiciones de trabajo.
- Ridiculizar a personas porque las tareas que asumen no se ajustan a su rol o estereotipo impuesto cultural o socialmente.
- Chistes, burlas que ridiculicen el sexo, el origen racial o étnico, la religión o convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual, identidad y/o expresión de género, identidad y/o expresión de género o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- Menospreciar el trabajo y la capacidad intelectual de las personas por las circunstancias explicitadas anteriormente.
- Críticas a la nacionalidad, actitudes y creencias políticas o religiosas, vida privada, etc.

MEDIDAS DE PREVENCIÓN DEL ACOSO

Con el objeto de prevenir el acoso o situaciones potencialmente constitutivas de acoso, además del presente protocolo, se establecerán las siguientes medidas:

- Difusión a toda la plantilla del protocolo de prevención y actuación en los casos de acoso.
- Diagnóstico previo de la situación real de las mujeres y hombres de la empresa en sus condiciones de trabajo.
- Fomentar la comunicación de la resolución de los casos de acoso.
- Promover un entorno de respeto, corrección en el ambiente de trabajo, inculcando a todo el personal los valores de igualdad de trato, respeto, dignidad y libre desarrollo de la personalidad.
- Favorecer la integración de las personas de nuevo ingreso, evitando situaciones de aislamiento mediante un seguimiento de las mismas, no solo en su proceso de acogida inicial, sino también con posterioridad al mismo.

- Se facilitará información y formación a la plantilla sobre los principios y valores que deben respetarse en la empresa y sobre las conductas que no se admiten.
- Prohibición de las insinuaciones o manifestaciones que sean contrarias a los principios reseñados, tanto en el lenguaje, como en las comunicaciones y en las actitudes. Entre otras medidas, se eliminará cualquier imagen, cartel, publicidad, etc. que contenga una visión sexista y estereotipada de mujeres y hombres.
- Cuando se detecten conductas no admitidas en un determinado colectivo o equipo de trabajo, la Dirección de la Empresa se dirigirá inmediatamente a la persona responsable de dicho colectivo/equipo, a fin de informarle sobre la situación detectada, las obligaciones que deben respetarse y las consecuencias que se derivan de su incumplimiento, y proceder a poner en marcha el protocolo acordado. La Empresa mantendrá una actividad constante en la adopción de nuevas medidas o en la mejora de las existentes, que permitan alcanzar una óptima convivencia en el trabajo, salvaguardando los derechos de las personas trabajadoras.

ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL ACOSO

Este procedimiento afecta a todas las personas vinculadas contractualmente a la empresa, ya sea mediante contrato mercantil, laboral o de confianza y deberá ser respetado por el personal de cualquier empresa auxiliar que opere en el centro o centros de trabajo de la empresa. El presente protocolo tendrá una vigencia indefinida, sin perjuicio de que, en función de las necesidades que se detecten, se puedan modificar o incorporar acciones, después de la negociación correspondiente.

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

Aspectos que acompañarán al procedimiento

- Protección de la intimidad, confidencialidad y dignidad de las personas implicadas.
- Protección de la persona presuntamente acosada en cuanto a su seguridad y salud.
- Audiencia imparcial y tratamiento justo para todas las personas afectadas.
- No se divulgará ninguna información a partes o personas no implicadas en el caso, salvo que sea necesario para la investigación.
- Tramitación urgente, sin demoras indebidas.
- Investigación profesional y exhaustiva de los hechos denunciados.

- Adopción de las medidas de todo orden, incluidas en su caso las de carácter disciplinario, contra la persona/s cuyas conductas de acoso resulten acreditadas.
- El acoso en cualquiera de sus modalidades tendrá el tratamiento establecido en el régimen disciplinario de aplicación para las faltas graves y muy graves.
- En los casos de acoso sexual y acoso por razón de sexo operará la inversión de la carga de la prueba. Es la parte demandada, por tanto, quien debe probar la ausencia de discriminación en las medidas adoptadas y su proporcionalidad.

Canal Ético

El procedimiento se inicia con la presentación de la denuncia, directamente por la persona afectada o por cualquier persona que tenga conocimiento de la situación.

Se debe presentar ante a través del Canal Ético.

El canal ético es la herramienta que nos permite plantear cualquier consulta y sugerencia relacionada con su contenido, así como comunicar cualquier posible infracción de las normas y de los valores del Código Ético, o de las normativas que los desarrollan.

Puedes dirigirte a él a través de tres canales:



Comisión Instructora

Actuarán en la instrucción de este procedimiento, los miembros del Comité.

Estas personas deberán reunir las debidas condiciones de aptitud, objetividad e imparcialidad que requiere el procedimiento. No podrán tener relación de dependencia directa o parentesco con cualquiera de las partes. Tampoco podrán ser instructoras de estos procedimientos quienes tengan el carácter de persona denunciada o denunciante.

El Comité Ético iniciará el procedimiento, de oficio –cuando cualquiera de las personas que puedan formar parte del Comité Ético y tengan indicios suficientes de la existencia de una conducta constitutiva de acoso, o a instancia de parte, prestará apoyo y ayuda a la persona presuntamente acosada, y realizará las gestiones y trámites oportunos para el esclarecimiento de los hechos, recabando cuanta información considere conveniente y realizando las entrevistas y demás actuaciones que estime necesarias.

Procedimiento abreviado

Su objetivo es resolver el problema de una forma ágil, en las ocasiones en que el hecho de manifestar a la persona denunciada las consecuencias ofensivas e intimidatorias que se generan de su comportamiento, sea suficiente para que se solucione el problema.

De oficio, o tras la oportuna denuncia, el Comité Ético se encargarán de entrevistarse, por separado, con la persona denunciante y denunciada o cualquier otra persona que estime necesaria. A la vista del resultado de las reuniones mantenidas, el Comité Ético elevará su dictamen a la Dirección de RRHH y a las partes afectadas, lo que no podrá prolongarse en más de 7 días.

En el supuesto de que la situación no se pueda solucionar manifestando a la persona denunciada la necesidad de modificar su comportamiento o cuando la gravedad de los hechos así lo indique, se dará paso al procedimiento formal.

Procedimiento formal

Junto a las entrevistas a la persona afectada y a la persona denunciada, se podrá practicar cuantas pruebas de carácter documental, entrevistas u otras pruebas que se estime necesario, con el fin de conseguir la interrupción de la situación de acoso. En todo caso, operará la inversión de la carga de la prueba (acusado tendrá que demostrar que es inocente).

Durante la tramitación del expediente, tan pronto como haya indicios de la existencia de acoso, el Comité Ético podrá proponer a la Dirección de la empresa, la medida de separación de las personas

implicadas, sin menoscabo de sus condiciones laborales u otra medida cautelar, lo que se deberá efectuar de carácter inmediato.

El Comité Ético concluirá con un informe, que será elevado a la Dirección de RRHH, a la Comisión de Igualdad y a las partes afectadas. Todo el procedimiento no podrá extenderse a más de 20 días naturales.

Elaboración del informe

El informe debe incluir la siguiente información:

- Antecedentes del caso, que incluirán un resumen de los argumentos planteados por cada una de las partes implicadas.
- Descripción de los principales hechos del caso.
- Resumen de las diligencias practicadas.
- Valoración final con las aportaciones particulares que pudiera haber y pruebas de medidas.
- Determinación expresa de la existencia o no de acoso.
- Firma de los miembros del comité instructor.

Acciones a adoptar

Si se determina la existencia de acoso, se dará traslado del informe final acordado a la Dirección de la Empresa, para que adopte las medidas disciplinarias que correspondan, decisión que se tomará en el plazo máximo de 10 días naturales.

Si la sanción impuesta no determina el despido de la persona agresora, se tomarán las medidas oportunas para que aquella y la víctima no convivan en el mismo entorno laboral, teniendo la persona agredida la opción de permanecer en su puesto o la posibilidad de solicitar un traslado; medidas que no podrán suponer ni una mejora ni un detrimento de sus condiciones laborales.

En el caso de que se haya probado que no existe acoso, se archivará el expediente. Si con motivo de la investigación realizada, se constata la inexistencia del acoso, pero se pone de manifiesto que subyace un conflicto personal relevante generado por el trabajo o cualquier infracción recogida en el régimen disciplinario, los instructores trasladarán esta conclusión a su informe para que la dirección de la empresa actúe en consecuencia, pudiendo trasladar una propuesta en el primer caso.

Finalizado el procedimiento, el Comité Ético podrá proponer las siguientes medidas:

- Apoyo psicológico y social a la persona acosada.
- Modificación de aquellas condiciones laborales que, previo consentimiento de la persona acosada, se estimen beneficiosas para su recuperación.
- Adopción de medidas de vigilancia en protección de la persona acosada.
- La empresa tomará las medidas pertinentes para evitar la reincidencia de las personas sancionadas.
- Se facilitará formación o reciclaje para la actualización profesional de la víctima cuando esta haya permanecido en IT un periodo prolongado.
- Reiteración de los estándares éticos y morales de la empresa.
- Evaluación de riesgos psicosociales en la empresa.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROTOCOLO

La Comisión Ética realizará las siguientes funciones:

- Se reunirá anualmente para revisar las denuncias de acoso, y elaborará un informe conjunto de sus actuaciones, que será entregado a la dirección de la empresa, y del que se dará publicidad a la totalidad de la plantilla. El citado informe debe respetar el derecho a la intimidad y confidencialidad de las personas implicadas.
- Elaborará un informe anual para asegurar la eficacia y confidencialidad del protocolo y adaptarlo si se considera necesario.

OTRAS CONSIDERACIONES

Se prohíbe expresamente cualquier represalia contra las personas que efectúen una denuncia, atestigüen, colaboren o participen en las investigaciones que se lleven a cabo, y contra aquellas personas que se opongan a cualquier situación de acoso frente a sí mismo o frente a terceros. No obstante, si de la investigación realizada se pusiera en evidencia que la persona presuntamente acosada ha actuado con acreditada falta de buena fe o con ánimo de dañar, la empresa podrá adoptar las medidas previstas para los supuestos de transgresión de la buena fe contractual en el Estatuto de los Trabajadores.

La regulación y procedimientos establecidos en el presente protocolo no impiden que, en cada momento, se puedan promover y tramitar cualquier otra acción para exigir las responsabilidades administrativas, sociales, civiles o penales que en su caso correspondan.