

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE EL ACOSO MORAL

APERITIVOS SNACK, S.A.



Esther Santos Baldeón

JOSE PAIZ



Victor Glez

ÍNDICE

1	JUSTIFICACIÓN Y ANTECEDENTES	3
1.1.	Declaración de principios de APERITIVOS SNACK, en la gestión de la prevención y erradicación todo comportamiento que pueda considerarse acoso moral en el trabajo	4
2	OBJETIVO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL PRESENTE PROTOCOLO	5
2.1.	OBJETIVO DEL PRESENTE PROTOCOLO	5
2.2.	ÁMBITO DE APLICACIÓN	5
3	DEFINICIONES	6
4	PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN	8
4.1.	Procedimiento de Actuación ante Reclamaciones efectuadas por Conductas de Acoso en el Entorno Laboral	9
4.1.1.	Determinación de la comisión instructora y criterios generales a los que debe ajustarse la actuación y garantías del procedimiento.	9
4.1.2.	Abstención y recusación de las personas que puedan tener que intervenir en el procedimiento.	10
4.2.	Fases de Actuación	13
4.2.1.	Primera Fase. Inicio del procedimiento	13
4.2.1.1.	Vía interna de denuncia ante situaciones de violencia laboral.	14
4.2.1.2.	Vías externas de denuncia ante situaciones de violencia laboral.	15
4.2.2.	Segunda Fase. Activación del protocolo e investigación	16
4.2.3.	Tercera Fase. Resolución del expediente de acoso	18
4.2.4.	Seguimiento de las actuaciones realizadas y medidas adoptadas ...	21
5	DURACIÓN, OBLIGATORIEDAD DE CUMPLIMIENTO Y ENTRADA EN VIGOR	21
6	ANEXOS	22

1 JUSTIFICACIÓN Y ANTECEDENTES

La Constitución Española reconoce como derecho fundamental “la dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad...”; “Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza sexo...” (artículo 14); “Todos tienen derecho a la vida y a la integridad física y moral sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a torturas ni a penas o tratos inhumanos o degradantes” (artículo 15); “Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen” (artículo 18.1); “Todos los españoles tienen 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.

Los Estatutos de los Trabajadores, de forma específica, contempla el derecho de los trabajadores/as al respeto a 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 y frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo.

La ley 31/1995 de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales establece que todas las organizaciones laborales deben de promocionar la mejora de las condiciones de trabajo de sus empleados, y elevar el nivel de protección de su seguridad y salud, no solo velando por la prevención y protección frente a riesgos que puedan originar el menoscabo o daño físico, sino también frente a riesgos que pueden ocasionar deterioro en la salud psíquica de los empleados.

Lo inaceptable de estas conductas se encuentra sancionado en la Ley 5/2010 de 22 de junio, del Código Penal, se incrimina la conducta de acoso laboral, entendiendo por tal el hostigamiento psicológico u hostil en el marco de cualquier actividad laboral que humille al que lo sufre, imponiendo situaciones graves de ofensa a la dignidad.

En este contexto es donde se produce el compromiso de **APERITIVOS SNACK, S.A.**, (en adelante “**APERITIVOS SNACK**”), de poner en marcha medidas que detecten los riesgos psicosociales del personal, y en especial protocolizar el proceso de actuación ante conductas que puedan suponer un acoso laboral.

APERITIVOS SNACK tiene una Política de **Tolerancia Cero con la violencia** en el lugar de trabajo, por lo que, manifiesta su compromiso expreso con los principios de la ética empresarial y específicamente con los derechos humanos y laborales reconocidos en la legislación y en los pactos internacionales. Se establece que la profesionalidad y la integridad constituyen criterios rectores de la conducta de los profesionales de **APERITIVOS SNACK** y se consagran los principios de no

discriminación, de respeto a la vida personal y familiar y el derecho a la intimidad. De acuerdo con estos principios, **APERITIVOS SNACK** se compromete a crear, mantener y proteger un entorno laboral donde se respete la dignidad de las personas y los derechos y valores a los que han hecho referencia.

Con el fin de asegurar que todas las personas disfruten de un entorno de trabajo en el que su dignidad, integridad moral sean respetadas y su salud no se vea afectada negativamente. **APERITIVOS SNACK** declara su compromiso de impulsar una cultura organizativa que garantice un trato igual, respetuoso y digno a todo su personal, rechazando todo tipo de conducta de acoso moral u otra discriminación como el origen racial o étnico, la religión o convicciones, la discapacidad, la edad o por cualquier otra condición o circunstancia personal o social, así como cualquier forma de violencia en el trabajo, tanto física como psicológica.

1.1. Declaración de principios de APERITIVOS SNACK, en la gestión de la prevención y erradicación todo comportamiento que pueda considerarse acoso moral en el trabajo

- I. Todo personal de **APERITIVOS SNACK**, tiene derecho a recibir un trato digno, respetuoso y cortés, sin que sea tolerable ningún tipo de discriminación por razón de origen racial o étnico, religión, condición política, sindical, social, física, laboral, discapacidad, edad o de cualquier otra índole.
- II. Igualmente tienen derecho a que su integridad física y moral sea protegida en el desempeño de sus funciones, para lo cual **APERITIVOS SNACK**, se compromete a garantizar un entorno laboral saludable, donde se persigan las conductas que puedan resultar dañinas para el equilibrio psicológico y que generen estrés o acoso.
- III. Admitir que el acoso laboral que se realice en el seno de esta empresa, se considerará un riesgo psicosocial y, en consecuencia, se adoptarán las medidas correctoras necesarias para que tales conductas cesen. Asimismo, se adoptarán medidas de protección de las víctimas.
- IV. **APERITIVOS SNACK**, pone a disposición de su personal este protocolo interno para gestionar las quejas, tanto en materia de acoso laboral como las relativas a comportamientos nocivos que pudieran causar daño al equilibrio físico, psíquico y social de las personas. El presente protocolo se aplicará sin menoscabo de las acciones civiles y/o penales que la persona acosada pueda ejercitar.
- V. Este protocolo será publicado a través del canal de comunicación interno de la empresa para que pueda ser accesible a todo el personal de **APERITIVOS SNACK**.
- VI. El presente protocolo tiene como principios rectores: asegurar la confidencialidad, y garantizar la imparcialidad, la justicia y la conciliación para todos los implicados.
- VII. **APERITIVOS SNACK** garantiza a todo su personal, el derecho a plantear

quejas en estas materias sin temor a ser objeto de intimidación, trato injusto, discriminatorio o desfavorable, ni ser objeto de represalias.

VIII. Se reconoce el derecho de los representantes sindicales de esta organización a ser informado del número, resolución de las quejas y a participar en dicho proceso.

IX. APERITIVOS SNACK, al implantar este procedimiento, asume su compromiso de prevenir, no tolerar, combatir y perseguir cualquier manifestación de las mencionadas conductas en el seno de su organización.

2 OBJETIVO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL PRESENTE PROTOCOLO

2.1. OBJETIVO DEL PRESENTE PROTOCOLO

El presente Protocolo persigue prevenir y erradicar las situaciones constitutivas de acoso, en todas sus modalidades, asumiendo **APERITIVOS SNACK** su responsabilidad en orden de erradicar un entorno de conductas contrarias a la dignidad y valores de la empresa.

A tal efecto, en este Protocolo se consideran dos aspectos fundamentales: la prevención del acoso y la reacción empresarial frente a denuncias por acoso. En consecuencia, se consideran dos tipos de actuaciones:

- 1.** Focalizar la actuación en la prevención, erradicando todo comportamiento que pueda considerarse constitutivo del mismo en el ámbito laboral. Estableciendo un marco de actuación a seguir en caso de que se den conductas que puedan suponer acoso.
- 2.** Establecer un procedimiento de actuación de manera que se resuelvan las reclamaciones en origen, con eficacia y rapidez para evitar la aparición de conflictos, minimizándose de esta manera los daños hacia las personas y hacia la organización.

Considerando que las conductas constitutivas de acoso no perjudican únicamente a los trabajadores directamente afectados, sino que repercuten igualmente en su entorno más inmediato y en el conjunto de la empresa, **APERITIVOS SNACK** se compromete a prevenir los comportamientos constitutivos de acoso y a afrontar las reclamaciones que puedan producirse.

2.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El protocolo será aplicable a todos los trabajadores/as de **APERITIVOS SNACK**, con independencia de cuál sea su relación laboral con la misma, así como a tercero, incluidos los visitantes en las instalaciones de la empresa.

Al personal que pertenezca a empresas contratadas por **APERITIVOS SNACK** siempre que realice su actividad en centros de trabajo dependientes de la misma, también le será de aplicación el presente Protocolo, en todos aquellos puntos referentes a la investigación.

3 DEFINICIONES

3.1. Acoso Psicológico o Moral en el Trabajo

Cuando se utiliza la expresión de acoso laboral, se suele hacer referencia a lo que en términos algo más concretos se conoce como "acoso moral o psicológico en el trabajo" -en su terminología inglesa, *mobbing*-. Es a este tipo de acoso, al que se referirá exclusivamente este protocolo, sin olvidar, no obstante, que este fenómeno puede ser enmarcado, a su vez, en un marco conceptual más amplio como lo es el de la "violencia psicológica en el trabajo", en el que podemos incluir también toda una serie de conductas, indeseables e inaceptables en el ámbito laboral.

Se trata de la exposición a conductas de **Violencia Psicológica Intensa**, dirigidas de forma **reiterada y prolongada en el tiempo** hacia una o más personas, por parte de otra/s que actúan frente a aquélla/s desde una **posición de poder**, no necesariamente jerárquica sino en términos psicológicos, con el propósito o el efecto de crear un entorno intimidatorio que perturbe la vida laboral de la víctima. Dicha violencia se da en el marco de una **relación de trabajo**, pero no responde a las necesidades de organización del mismo, suponiendo tanto un atentado a la dignidad de la persona, como un riesgo para su salud.

Es, por tanto, una conducta que tiene como fin la aniquilación psicológica del perseguido y que se ejerce de forma sistemática y reitera en el tiempo.

3.1.1. Conceptos excluidos

- a) Quedarán excluidos del concepto de acoso en el trabajo aquellas conductas que se producen en los conflictos interpersonales localizados en un momento concreto, que se puedan dar en el marco de las relaciones humanas y que afecten a la organización del trabajo y a su desarrollo, pero que no tienen la finalidad de destruir personal o profesionalmente a las partes implicadas en el conflicto.

En estos casos, en los que los intereses de dos empleados parecen incompatibles, los órganos de gestión de personal deberán asumir una función de liderazgo y harán las diligencias necesarias para resolver los conflictos latentes y presentes.

- b) Cuando se produzcan acciones de violencia en el trabajo, realizadas desde una

posición prevalente de poder respecto a la víctima, pero que éstas NO sean realizadas de forma reiterada y prolongada en el tiempo.

Puede tratarse de auténticas situaciones de “maltrato psicológico en el trabajo”, pero sin el componente de repetición y duración que se requiere en este caso, 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 y, en su caso, sancionadas; pero no como *mobbing*, por no reunir las características esenciales de éste. 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.

- c) Asimismo, no se considerarán conductas de acoso aquellas que sean un acto aislado: una discusión, un mal humor puntual, un cambio de lugar o de centro de trabajo sin consulta previa pero justificada o un cambio de turno no programado entre otros.
- d) Asimismo, no se considerarán conductas de acoso aquellas que, aun pudiendo incluirse aparentemente en la definición, se concluya que sus características no constituyen comportamientos violentos (por ejemplo, las amonestaciones “fundadas” por no realizar bien el trabajo, cuando no contenga descalificaciones improcedentes) o bien, cuando las pruebas presentadas no sean consistentes, sin ser falsas.

En el Anexo II se incluyen una relación de conductas “típicas” de acoso, a los efectos de una mayor clarificación de este fenómeno.

Un instrumento útil para determinar si una persona está sometida acoso laboral o no, es el **Diario de Incidentes** (ver Anexo III) publicado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Esta herramienta puede utilizarse por parte del personal de la empresa de forma previa a la activación del presente Protocolo, con el fin de determinar si realmente está ante una situación de riesgo.

Con este instrumento, la propia persona que puede estar sufriendo esta situación define los diferentes acontecimientos que identificación como conflictos con otras personas de su entorno laboral, susceptibles de generar acoso.

El **Diario de Incidentes** pretende ayudar en la prevención del riesgo de acoso o bien puede ayudar a descartar la posibilidad de ser objeto del acoso, ya que permite recoger de forma metódica las posibles conductas de acoso y ofrece a la empresa la posibilidad de intervención primaria -y dar cumplimiento a la legislación- ayudando a la detección precoz de conflictos latentes que podrían ser casos de *mobbing*, con el

fin de poder empezar a actuar desde su inicio ante el posible caso y evitar o minimizar al máximo las consecuencias negativas asociadas a las conductas de acoso, incluso antes de la activación del presente protocolo.

3.1.2. Sujeto pasivo y sujeto activo

- a) Sujeto activo: se considerará sujeto activo de acoso, jefes/as, compañeros/as e incluso clientes/as, proveedores/as o terceras personas relacionados con la víctima por causa del trabajo.
- b) Sujeto pasivo: este siempre quedará referido a cualquier trabajador/a, independientemente de la categoría profesional y de la naturaleza de la relación laboral

3.1.3. Tipos de Acoso en el Entorno Laboral

Podemos distinguir tres tipos de acoso:

- **Acoso descendente:** Presión ejercida de manera sistemática y prolongada en el tiempo por un superior sobre uno o más trabajadores.
- **Acoso horizontal:** Presión ejercida de manera sistemática y prolongada en el tiempo por un trabajador o un grupo de trabajadores sobre uno de sus compañeros.
- **Acoso ascendente:** Presión ejercida de manera sistemática y prolongada en el tiempo por un trabajador o grupo de trabajadores sobre su superior jerárquico.

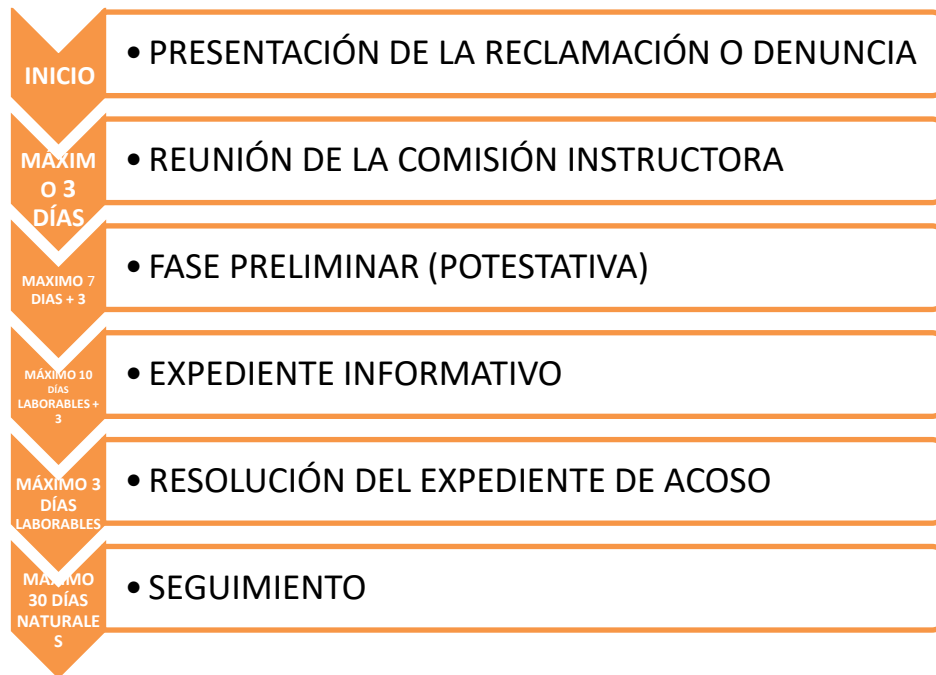
3.1.4. Fases del Acoso

1. **Primer grado:** La víctima es capaz de hacer frente a los ataques y de mantenerse en su puesto de trabajo. Hasta este momento, las relaciones personales de la víctima no suelen verse afectadas.
2. **Segundo grado:** Resulta difícil poder eludir los ataques y humillaciones de las que se es objeto; en consecuencia, el mantenimiento o reincorporación a su puesto de trabajo es más costosa. La familia y amistades tienden a restar importancia a lo que está aconteciendo.
3. **Tercer grado:** La reincorporación al trabajo es prácticamente imposible y los daños que padece la víctima requieren de tratamiento psicológico. La familia y amistades son conscientes de la gravedad del asunto.

4 PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

La dirección de **APERITIVOS SNACK** garantiza la activación del procedimiento interno de actuaciones cuando se denuncie por escrito la existencia de acoso o de hechos susceptibles de ser considerados acoso (conforme al modelo adjunto en el Anexo IV de este protocolo).

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



4.1. Procedimiento de Actuación ante Reclamaciones efectuadas por Conductas de Acoso en el Entorno Laboral

4.1.1. Determinación de la comisión instructora y criterios generales a los que debe ajustarse la actuación y garantías del procedimiento.

Se constituirá una comisión instructora y de seguimiento para casos de acoso moral que está formada por 3 personas**:

- Por parte de la empresa:
 - Un representante de la dirección (Luis Burgos, Director Operaciones) Instructor
 - Un representante del área de Personas y Gestión del Talento. (Patricia Torres)
 - Un miembro del área de PRL. (Yulian Hernández, suplente)
- Por parte de la RLPT:
 - 3 representantes de los trabajadores y/o miembro del Comité de Seguridad y Salud
M^a Esther Santos Baldellón (GC, suplente)
Víctor Manuel González Hernández (Representante de las personas trabajadoras de Tenerife) Secretario
José Alejandro Paiz Hernandez (Representante de las personas trabajadoras de

Lanzarote)

En cada uno de los casos que puedan producirse, la Representación Legal de las personas trabajadoras del centro de trabajo en que se hayan producido los supuestos hechos, nombrará a uno o varios de sus miembros para que se incorporen a esta comisión.

INSTRUCTOR

Será la persona que actuará como instructor del procedimiento. El instructor impulsará el procedimiento, de oficio o a instancia de parte, prestará apoyo y ayuda a los trabajadores/as presuntamente acosado/as y realizará las gestiones y trámites oportunos para el esclarecimiento de los hechos, recabando cuanta información considere oportuna y realizando las entrevistas y demás actuaciones que considere necesarias.

SECRETARIO

Será la persona que tomará acta de las reuniones, recabará aquella información que determine el instructor del procedimiento y dará apoyo administrativo.

4.1.2. Abstención y recusación de las personas que puedan tener que intervenir en el procedimiento.

Todas las personas que tuviesen que intervenir en cualquier de las fases del procedimiento, cuando se den algunas de las circunstancias señaladas a continuación, se tienen que abstener de intervenir en el mismo y lo comunicarán al órgano de quien dependan o en el que se integren como miembros, debiendo resolverse sobre dicha abstención lo procedente en 1 día hábil en el caso de que se trate de alguno de los miembros de la comisión instructora y de seguimiento

Son motivos de abstención los siguientes:

- a) Tener interés personal en el asunto de que se trate o en otro en cuya resolución pudiera verse afectada.
- b) Tener un vínculo matrimonial o situación de hecho asimilable y el parentesco de consanguinidad dentro del cuarto grado o de afinidad dentro del segundo, con cualquiera de las personas afectadas.
- c) Tener amistad íntima o enemistad manifiesta con alguna de las personas mencionadas en el apartado anterior, o de superioridad o subordinación jerárquica inmediata respecto de la víctima o la persona denunciada.
- d) Haber intervenido de cualquier manera en el procedimiento de que se trate.

La no abstención en los casos en que concurra alguna de las anteriores circunstancias dará lugar a la responsabilidad que proceda.

En los casos de existencia de causa de abstención podrá promoverse recusación por

los interesados en cualquier momento de la tramitación del procedimiento. La recusación se planteará por escrito en el que se expresará la causa o causas en que se funda. En el día siguiente el recusado manifestará la causa alegada.

Si aprecia la concurrencia de la causa de recusación, se acordará su sustitución acto seguido. Esto deberá resolverse en el plazo de 3 días o el mínimo que se requiera.

Si algún miembro de la Comisión de Acoso se encuentra en alguna de las circunstancias de deber de abstención, los miembros restantes podrán solicitar al afectado que se abstenga de toda intervención en el expediente, en caso de negarse se le podrá recusar y resolverán la recusación el resto de los miembros de la Comisión.

De admitirse la abstención o la recusación, y si afectase a varias/os de los miembros, se procederá a externalizarla, contratando en su caso a un tercero, técnico especializado, para realizar la investigación, preferentemente psicólogas/os ó empresas acreditadas, como Servicios de Prevención; con el objetivo de garantizar el equilibrio de las partes en el proceso y la imparcialidad.

En caso de contratación externa, se establecerá un plazo de 7 días para la contratación de la misma.

Toda actuación relativa a acoso laboral debe plantearse desde una óptica de detección y actuación en la fase más precoz posible, a fin de evitar la cristalización de los conflictos y, sobre todo, de minimizar las consecuencias de los mismos para los empleados afectados.

Con este enfoque, cuando en cualquier centro de trabajo de la empresa sea conocida la existencia de una conducta que pueda ser constitutiva de acoso en el trabajo, se deberá actuar de acuerdo con lo previsto en el presente protocolo.

Respecto a los principios y garantías que debe cumplir el procedimiento deben señalarse las siguientes:

- Respeto y protección a las personas: es necesario proceder con la discreción necesaria para proteger la intimidad y la dignidad de las personas afectadas. Las actuaciones o diligencias deben realizarse con la mayor prudencia y con el debido respeto a todas las personas implicadas, que en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo.
- Confidencialidad: la comisión tendrá una duración de cuatro años, y con el fin de garantizar al máximo la confidencialidad de este procedimiento, las personas que sean miembros de esta comisión serán fijas.

En el caso que cuando se inicie el procedimiento existan ausencias superiores a 7 días de la Comisión, se nombrarán suplentes temporales.

Las personas que intervengan en el procedimiento tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva y no deben transmitir ni divulgar

información sobre el contenido de las comunicaciones presentadas o en proceso de investigación.

Todas las comunicaciones a los miembros de la comisión se harán respetando los principios establecidos en la **Ley de Protección de Datos** y su normativa de desarrollo.

- **Diligencia:** la investigación y la resolución sobre la conducta denunciada deben ser realizar sin demoras indebidas, de forma que el procedimiento pueda ser completado en el menor tiempo posible, con rigor y rapidez, respetando las garantías debidas. Asegurando una investigación profesional y exhaustiva de los hechos denunciados.
Esta comisión se reunirá en el plazo máximo de 3 días laborables a la fecha de recepción de una denuncia, reclamación o conocimiento de un comportamiento inadecuado, de conformidad con el procedimiento establecido en el presente protocolo para su presentación.
- **Imparcialidad:** el procedimiento debe garantizar una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas. Todos los intervinientes han de buscar de buena fe la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados. Las personas indicadas que forman esta comisión instructora cumplirán de manera exhaustiva la 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 o personas de la comisión.
- **Restitución de las víctimas:** si el acoso realizado se hubiera concretado en un menoscabo de las condiciones laborales de la víctima, se deberá restituir a ésta en las condiciones más próximas posibles a su situación laboral de origen, con acuerdo de la víctima y dentro de las posibilidades organizativas.
- **Protección de la salud de las víctimas:** la empresa deberá adoptar las medidas que estime pertinentes para garantizar el derecho a la protección de la salud de los trabajadores afectados.
- **Prohibición de represalias:** deben prohibirse expresamente las represalias contra las personas que efectúen la comunicación de los hechos, comparezcan como testigos o ayuden o participen en una investigación sobre acoso, siempre que se haya actuado de buena fe. Prohibiendo que cualquier empleado de **APERITIVOS SNACK** tome represalias, directa o indirectamente, contra una persona que apoya la cultura de ética e integridad de **APERITIVOS SNACK**.
- **Igualdad de trato:** ausencia de toda diferencia de tratamiento a todas las

personas que intervengan en el procedimiento, cualquiera que sea su condición o circunstancia personal o social. Se respetará el principio de presunción de inocencia.

- 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. Igualmente se considera reprobable y merecedora de reproche toda imputación, acusación o denuncia falda en relación a estos comportamientos, adoptándose las medidas que sean necesarias.

En el contexto de este protocolo debe tenerse en cuenta que:

- Cualquier empleado tiene el derecho y la obligación de:
 - Poner en conocimiento de sus superiores jerárquicos los casos de posible acoso laboral que conozca.
 - Hacerse acompañar por alguien de su confianza a lo largo de todo el proceso.
 - Recibir información sobre la evaluación de la denuncia.
 - Recibir información acerca de las acciones correctoras que resultarán de ella.
 - Recibir un trato justo.
 - La persona afectada por un hecho de acoso laboral podrá informar/poner en conocimiento de la Empresa, del Departamentos de Recursos Humanos, y de Prevención de Riesgos Laborales, de los delegados de prevención o representantes sindicales, la situación en la que se encuentra.
- La persona acusada por acoso laboral tiene derecho y la obligación de:
 - Estar informada de la 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 acerca de la evolución de la denuncia.
 - Recibir un trato justo.

4.2. Fases de Actuación

4.2.1. Primera Fase. Inicio del procedimiento

El procedimiento se inicia a partir de la presentación de una denuncia cuya solicitud puede provenir de:

- De la persona afectada.
- De la representación legal de los trabajadores, y en su defecto, de un compañero/a de trabajo.
- De la Dirección de la empresa y responsables de áreas.

En **APERITIVOS SNACK** la comisión de investigación es la persona encargada de gestionar y tramitar cualquier denuncia o reclamación que, conforme a este protocolo, pueda interponerse por las personas que prestan servicios en esta organización.

En el caso de que la solicitud no la presente directamente la persona afectada se pondrá en su conocimiento para que preste su consentimiento.

No serán objetos de tramitación las denuncias anónimas ni aquellas en las que la persona afectada no preste su consentimiento.

Las denuncias serán secretas y **APERITIVOS SNACK** garantizará la confidencialidad de las partes afectadas.

Se guardará la más estricta confidencialidad para respetar el derecho a la intimidad de todas las personas implicadas. El tratamiento de la información personal generada en este procedimiento se regirá por lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Es importante conocer que existen dos vías de resolución de los hechos que pudieran ser constitutivos de acoso:

- Vía interna (la que se lleva a cabo en y por **APERITIVOS SNACK**).
- Vía externa (la que se realiza a través de la inspección de trabajo, jurisdicción laboral y penal).

Adoptar una de estas vías no excluye el poder adoptar la otra.

4.2.1.1. Vía interna de denuncia ante situaciones de violencia laboral.

La vía interna se inicia cuando una persona, informada y asesorada, decide interponer una denuncia o reclamación ante **APERITIVOS SNACK** porque siente que está siendo acosado/a o porque tenga conocimiento de una situación de acoso moral.

Por lo que, a fin de garantizar la confidencialidad de cualquier denuncia, reclamación o comunicación de situación de acoso, **APERITIVOS SNACK** habilita la herramienta **BlockChannel GT**.

El canal de Denuncias está disponible en cualquier lugar del mundo y a cualquier hora en el siguiente enlace: [Blockchannel GT](#)

Cualquier información que proporciones para ayudar a **APERITIVOS SNACK** a investigar tu denuncia se mantendrá confidencial, excepto cuando sea necesario desvelar información para llevar a cabo una investigación completa y justa o según lo exija la ley aplicable. Tu nombre puede permanecer en el anonimato si así lo deseas, salvo en los casos en que la ley local no lo permita.

Recibida una denuncia, la persona encargada de tramitar la denuncia o reclamación la pondrá inmediatamente en conocimiento de la dirección de la empresa y de las demás personas que integran la comisión instructora.

Se pone a disposición de las personas trabajadoras de la empresa el modelo (Anexo III) que figura en este protocolo para la formalización de la denuncia o reclamación. La presentación de la denuncia o reclamación mediante el formulario correspondiente se remitirá a través de la herramienta habilitada.

Cuando de la denuncia planteada la comisión apreciase indicios de conducta delictiva propondrá a la dirección de **APERITIVOS SNACK** la adopción inmediata de las correspondientes medidas cautelares y el traslado urgente al Ministerio Fiscal. Al margen de otras medidas cautelares que pudieran adoptarse, siempre se separará a la presunta persona acosadora de la víctima y, en ningún caso, se obligará a la víctima a un cambio de puesto, horario o de ubicación dentro de la empresa.

4.2.1.2. Vías externas de denuncia ante situaciones de violencia laboral.

La oportunidad y convivencia de iniciar un proceso externo a la empresa dependerá de diferentes factores que deben ser considerados, entre otros:

- La gravedad y el alcance del incidente o incidentes.
- La posición del presunto acosador en relación con la persona acosada (si hay diferencias importantes de poder, de estatus, etc.).
- La voluntad de la persona que padece la situación.
- Cuando se rechace el resultado del procedimiento interno o no quedara resuelto el conflicto.

- Vía judicial

- Interponiendo una demanda al orden social.
- Presentar una querrela al orden penal.

El presunto acosado podrá poner fin a las vías de resolución internas, en cualquier momento, acudiendo a la vía judicial. A partir de ese momento se estará a lo que regule la normativa judicial.

Esta vía de resolución puede ser iniciada en cualquier momento por las personas trabajadoras, aunque esta decisión es recomendable que sea la última actuación a adoptar tras agotar todos los canales propuestos en este procedimiento.

4.2.2. Segunda Fase. Activación del protocolo e investigación

4.2.2.1. La fase preliminar o procedimiento informal

Esta fase es potestativa para las partes y dependerá de la voluntad que exprese al respecto la víctima. La pretensión de esta fase preliminar es resolver la situación de acoso de forma urgente y eficaz para conseguir la interrupción de las situaciones de acoso y alcanzar una solución aceptada por las partes.

Recibida la denuncia o reclamación, la comisión instructora entrevistará a la persona afectada, pudiendo también entrevistar a la presunta persona agresora o a ambas partes, solicitar la intervención de personal experto, etc.

Se solicitará intervención de personal experto cuando la capacitación de la comisión o sea suficiente o cuando se necesite mayor profundidad en la información.

Este procedimiento informal o fase preliminar tendrá una duración máxima de siete días laborables a contar desde la recepción de la denuncia o reclamación por parte de la comisión instructora. En ese plazo, la comisión instructora dará por finalizado esta fase preliminar, valorando la consistencia de la denuncia, indicando la consecución o no de la finalidad del procedimiento y, en su caso, proponiendo las actuaciones que estime convenientes, incluida la apertura del expediente informativo. Todo el procedimiento será urgente y confidencial, protegiendo la dignidad y la intimidad de las personas afectadas. El expediente será confidencial y sólo podrá tener acceso a él la citada comisión.

No obstante, lo anterior, la comisión instructora, si las partes lo manifiestan expresamente, podrá obviar esta fase preliminar y pasar directamente a la tramitación del expediente informativo, lo que comunicará a las partes. Así mismo, se pasará a tramitar el expediente informativo si la persona denunciante no queda satisfecha con la solución propuesta por la comisión instructora en la fase de procedimiento informal.

En el caso de no pasar a la tramitación del expediente informativo, se levantará acta de la solución adoptada en esta fase preliminar y se informará a la dirección de la

empresa.

Igualmente, se informará a la representación legal de trabajadoras y trabajadores y a la persona responsable de prevención de riesgos laborales, quienes deberán guardar sigilo sobre la información a la que tengan acceso. En todo caso, al objeto de garantizar la confidencialidad, no se darán datos personales y se utilizarán los códigos y enlaces generados en el expediente.

4.2.2.2. El expediente informativo

En el caso de no activarse la fase preliminar o cuando el procedimiento no pueda resolverse no obstante haberse activado, se dará paso al expediente informativo.

La comisión instructora realizará una investigación, en la que se resolverá a propósito de la concurrencia o no del acoso o conducta denunciada tras oír a las personas afectadas y testigos que se propongan, celebrar reuniones o requerir cuanta documentación sea necesaria, sin perjuicio de lo dispuesto en materia de protección de datos de carácter personal y documentación reservada.

Las personas que sean requeridas deberán colaborar con la mayor diligencia posible.

Durante la tramitación del expediente, a propuesta de la comisión instructora, la dirección de **APERITIVOS SNACK** adoptará las medidas cautelares necesarias conducentes al cese inmediato de la situación de acoso, sin que dichas medidas puedan suponer un perjuicio permanente y definitivo en las condiciones laborales de las personas implicadas. Al margen de otras medidas cautelares, la dirección de **APERITIVOS SNACK** separará a la presunta persona acosadora de la víctima.

En el desarrollo del procedimiento se dará primero audiencia a la víctima y después a la persona denunciada. Ambas partes implicadas podrán ser asistidas y acompañadas por una persona de su confianza, sea o no representante legal y/o sindical de las personas trabajadoras, quien deberá guardar sigilo sobre la información a que tenga acceso. En cumplimiento del principio de contradicción siempre se dará audiencia a la parte denunciada.

La comisión de instrucción podrá, si lo estima pertinente, solicitar asesoramiento externo en materia de acoso moral durante la instrucción del procedimiento. Esta persona experta externa está obligada a garantizar la máxima confidencialidad respecto todo aquello de lo que pudiera tener conocimiento o a lo que pudiese tener acceso por formar parte de la comisión de resolución del conflicto en cuestión, y estará vinculada a las mismas causas de abstención y recusación que las personas integrantes de la comisión de instrucción.

Finalizada la investigación, la comisión levantará un acta en la que se recogerán los hechos, los testimonios, pruebas practicadas y/o recabadas concluyendo si, en su

opinión, hay indicios o no de acoso moral.

Si de la prueba practicada se deduce la concurrencia de indicios de acoso, en cualquiera de sus manifestaciones, o de cualquier otro comportamiento no constitutivo de delito, en las conclusiones del acta, la comisión instructora instará a la empresa a adoptar las medidas sancionadoras.

Si de la prueba practicada no se apreciasen indicios de acoso moral, la comisión hará constar en el acta que de la prueba expresamente practicada que no cabe apreciar la concurrencia de estas conductas.

Si, aun no existiendo acoso, en cualquiera de estas manifestaciones, se detecta alguna actuación inadecuada o comportamiento que de seguir repitiéndose en el tiempo podría terminar derivando en acoso, considera que puede ser susceptible de ser sancionado, la comisión instructora instará igualmente a la dirección de **APERITIVOS SNACK** a adoptar medidas que al respecto se consideren pertinentes.

En el seno de la comisión instructora las decisiones se tomarán de forma consensuada, siempre que fuera posible y, en su defecto, por mayoría.

El procedimiento será ágil, eficaz, y se protegerá, en todo caso, la intimidad, confidencialidad y dignidad de las personas afectadas. A lo largo de todo el procedimiento se mantendrá una estricta confidencialidad y todas las investigaciones internas se llevarán a cabo con tacto y con el debido respeto, tanto a la víctima y, en su caso, al/la denunciante, quienes en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo, como al/la denunciado/a, cuya prueba de culpabilidad requiere la concurrencia de indicios en los términos previstos en la normativa laboral en caso de vulneración de derechos fundamentales.

Todas las personas que intervengan en el proceso tendrán la obligación de actuar con estricta confidencialidad y de guardar sigilo y secreto profesional al respecto de toda la información a la que tengan acceso.

Esta fase de desarrollo formal deberá realizarse en un plazo no superior a diez días laborables. De concurrir razones que exijan, por su complejidad, mayor plazo, la comisión instructora podrá acordar la ampliación de este plazo sin superar en ningún caso otros tres días laborables más.

4.2.3. Tercera Fase. Resolución del expediente de acoso

La dirección de **APERITIVOS SNACK** una vez recibidas las conclusiones de la comisión instructora, adoptará las decisiones que considere oportunas en el plazo de tres días laborables, siendo la única capacitada para decidir al respecto. La decisión adoptada

se comunicará por escrito a la víctima, a la persona denunciada y a la comisión instructora, quienes deberán guardar sigilo sobre la información a la que tengan acceso.

Así mismo, la decisión finalmente adoptada en el expediente se comunicará también a la comisión de seguimiento del plan de igualdad y a la persona responsable de prevención de riesgos laborales. En estas comunicaciones, al objeto de garantizar la confidencialidad, no se darán datos personales y se utilizarán los códigos numéricos asignados a cada una de las partes implicadas en el expediente.

En función de esos resultados anteriores, la dirección de **APERITIVOS SNACK** procederá a:

- a) archivar las actuaciones, levantando acta al respecto, en tales casos como el desistimiento (salvo que se procediera a continuar con la investigación de la denuncia); la falta de objeto o de indicios suficientes; o que por actuaciones previas se puede dar por resuelto el contenido de la solicitud de intervención. En este caso se comunicará que se ha producido al archivo de la solicitud.
- b) en el caso de que, del informe de valoración inicial o informe emitido por la comisión instructora se desprende que los datos aportados o los testimonios sean falsos o se aprecie mala fe en la solicitud de aplicación de este protocolo, la composición propondrá a la Dirección de **APERITIVOS SNACK** la incoación del correspondiente expediente disciplinario a las personas que han iniciado o participado en el desarrollo de los trámites.
- c) en caso de que haya evidencias suficientemente probadas de la existencia de acoso se iniciará un expediente sancionador en el que va a constar la falta producida, circunstancias agravantes si las hubiera y las medidas correctoras y/o sancionadoras que se consideren oportunas, así cuantas medidas estime oportunas en función de las sugerencias realizadas por la comisión instructora del procedimiento.

Se considerarán circunstancias agravantes las siguientes:

- Que la persona denunciada sea reincidente en la comisión de actos de acoso.
- Que sean dos o más personas asediadas.
- Que se acrediten conductas intimidatorias o de represalias por parte de la persona acosadora.
- Que la persona acosadora tenga poder de decisión respecto de la relación laboral de la persona asediada.
- Que la persona asediada tenga algún tipo de discapacidad.
- Que el estado físico o psicológico de la persona asediada haya sufrido graves alteraciones, acreditadas por personal médico.

- Que se presione o coaccione a la persona asediada, testigos o personas de su entorno laboral o familiar, con la intención de evitar o perjudicar la investigación que se está realizando.

A modo ejemplificativo pueden señalarse entre las decisiones que puede adoptar la empresa en este sentido, las siguientes:

- a. separar físicamente a la presunta persona agresora de la víctima, mediante cambio de puesto y/o turno u horario. En ningún caso se obligará a la víctima a un cambio de puesto, horario o de ubicación dentro de la empresa.
- b. sin perjuicio de lo establecido en el punto anterior, si procede, y en función de los resultados de la investigación, se sancionará a la persona agresora aplicando el cuadro de infracciones y sanciones previsto en el convenio colectivo de aplicación a la empresa o, en su caso, en el artículo 54 del Estatuto de los Trabajadores.

Entre las sanciones a considerar para aplicar a la persona agresora se tendrán en cuenta las siguientes:

1. el traslado, desplazamiento, cambio de puesto, jornada o ubicación.
2. la suspensión de empleo y sueldo.
3. la limitación temporal para ascender.
4. el despido disciplinario.

Tanto si hay evidencias de acoso como si no, la empresa realizará una revisión de la situación laboral de la persona demandante para poder en todo momento entender prevenir y/o corregir la situación que ha provocado la denuncia.

En el caso de que la sanción a la persona agresora no sea la extinción del vínculo contractual, la dirección de **APERITIVOS SNACK** mantendrá un deber activo de vigilancia respecto a esa persona trabajadora cuando se reincorpore (si es una suspensión), o en su nuevo puesto de trabajo en caso de un cambio de ubicación o departamento. Pero siempre y en todo caso, el cumplimiento de erradicar la conducta agresora no finalizará con la mera adopción de la medida del cambio de puesto u horario o modalidad de trabajo o con la mera suspensión, siendo necesaria su posterior vigilancia y control por parte de la empresa.

La dirección de **APERITIVOS SNACK** adoptará las medidas preventivas necesarias para evitar reiteraciones en el comportamiento o conducta de la persona agresora, reforzará las acciones formativas y de sensibilización y llevará a cabo actuaciones de protección de la seguridad y salud de la víctima, entre otras, las siguientes:

- Evaluación de los riesgos psicosociales en la empresa.
- Adopción de medidas de vigilancia para proteger a la víctima.
- Adopción de medidas para evitar la reincidencia de las personas sancionadas.
- Apoyo psicológico y social a la víctima.
- Modificación de las condiciones laborales que, previo consentimiento de la persona víctima de acoso, se estimen beneficiosas para su recuperación.
- Formación o reciclaje para la actualización profesional de la persona acosada cuando haya permanecido en IT durante un período de tiempo prolongado.
- Realización de nuevas acciones formativas y de sensibilización para la prevención, detección y actuación frente al acoso laboral, dirigidas a las personas que prestan sus servicios en la empresa.

4.2.4. Seguimiento de las actuaciones realizadas y medidas adoptadas

Una vez cerrado el expediente, y en un plazo no superior a treinta días naturales, la comisión instructora vendrá obligada a realizar un seguimiento sobre los acuerdos adoptados, es decir, sobre su cumplimiento y/o resultado de las medidas adoptadas. Del resultado de este seguimiento se levantará la oportuna acta que recogerá las medidas a adoptar para el supuesto de que los hechos causantes del procedimiento sigan produciéndose y se analizará también si se han implantado las medidas preventivas y sancionadoras propuestas. El acta se remitirá a la dirección de la empresa, a la representación legal y/o sindical de las personas trabajadoras, a la persona responsable de prevención de riesgos laborales y a la comisión de seguimiento del plan de igualdad, con las cautelas señaladas en el procedimiento respecto a la confidencialidad de los datos personales de las partes afectadas.

El seguimiento se realizará igualmente en aquellas situaciones en las que, por entender que las conductas pudiesen ser consideradas constitutivas de delito, la empresa haya adoptado medidas cautelares y haya dado traslado al Ministerio Fiscal.

5 DURACIÓN, OBLIGATORIEDAD DE CUMPLIMIENTO Y ENTRADA EN VIGOR

El contenido del presente protocolo es de obligado cumplimiento, entrando en vigor a partir de la comunicación a la plantilla de **APERITIVOS SNACK**. Asimismo, el protocolo se mantendrá en vigencia durante 4 años, momento que tendrá que ser revisado siempre y cuando no se haya producido una queja o denuncia por acoso laboral.

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

6 ANEXOS

ANEXO I

COMPROMISO DE LA EMPRESA FRENTE EL ACOSO

La Constitución Española reconoce como derecho fundamental “la dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad...”; “Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza sexo...” (artículo 14); “Todos tienen derecho a la vida y a la integridad física y moral sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a torturas ni a penas o tratos inhumanos o degradantes” (artículo 15); “Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen” (artículo 18.1); “Todos los españoles tienen 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.

Los Estatutos de los Trabajadores, de forma específica, contempla el derecho de los trabajadores/as al respeto a 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 y frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo.

La ley 31/1995 de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales establece que todas las organizaciones laborales deben de promocionar la mejora de las condiciones de trabajo de sus empleados, y elevar el nivel de protección de su seguridad y salud, no solo velando por la prevención y protección frente a riesgos que puedan originar el menoscabo o daño físico, sino también frente a riesgos que pueden ocasionar deterioro en la salud psíquica de los empleados.

Lo inaceptable de estas conductas se encuentra sancionado en la Ley 5/2010 de 22 de junio, del Código Penal, se incrimina la conducta de acoso laboral, entendiéndose por tal el hostigamiento psicológico u hostil en el marco de cualquier actividad laboral que humille al que lo sufre, imponiendo situaciones graves de ofensa a la dignidad.

En este contexto es donde se produce el compromiso de **APERITIVOS SNACK, S.A.**, (en adelante “**APERITIVOS SNACK**”), de poner en marcha medidas que detecten los riesgos psicosociales del personal, y en especial protocolizar el proceso de actuación ante conductas que puedan suponer un acoso laboral.

APERITIVOS SNACK manifiesta su compromiso expreso con los principios de la ética empresarial y específicamente con los derechos humanos y laborales reconocidos en la legislación y en los pactos internacionales. Se establece que la profesionalidad y la integridad constituyen criterios rectores de la conducta de los profesionales de **APERITIVOS SNACK** y se consagran los principios de no discriminación, de respeto a la vida personal y familiar y el derecho a la intimidad. De acuerdo con estos principios, **APERITIVOS SNACK** se compromete a crear, mantener y proteger un entorno laboral donde se respete la dignidad de las personas y los derechos y valores a los que han hecho referencia.

Con el fin de asegurar que todas las personas disfruten de un entorno de trabajo en el que su dignidad, integridad moral sean respetadas y su salud no se vea afectada negativamente. **APERITIVOS SNACK** declara su compromiso de impulsar una cultura organizativa que garantice un trato igual, respetuoso y digno a todo su personal, rechazando todo tipo de conducta de acoso moral u otra discriminación como el origen racial o étnico, la religión o convicciones, la discapacidad, la edad o por cualquier otra condición o circunstancia personal o social, así como cualquier forma de violencia en el trabajo, tanto física como psicológica.

En Agüimes a ___ de _____ 20__

Fdo: Director General

Fdo: Comité de Seguridad y Salud

ANEXO II

LISTADO DE REFERENCIA DE CONDUCTAS QUE, CON CARÁCTER ORIENTATIVO, SON O NO SON, ACOSO LABORAL EN EL TRABAJO

La expresión de las situaciones de hostigamiento psicológico hacia un individuo es susceptible de ser manifestada de muy diversas maneras. Las conductas relacionadas a continuación, se pueden producir aisladamente, simultáneamente o de manera consecutiva. En el acoso psicológico, lo habitual es que el individuo que es víctima de una situación de acoso sea objeto de varias de las conductas que a continuación se describen.

LISTA NO EXHAUSTIVA DE CONDUCTAS RELACIONADAS CON SITUACIONES DE ACOSO, CLASIFICADAS POR TIPOS.

a. Ataques a las víctimas con medidas organizacionales:

- Medidas destinadas a excluir o aislar de la actividad profesional a una persona.
- El superior de forma continuada restringe a la persona las posibilidades de hablar.
- El abuso de poder a través del menosprecio persistente, o la fijación de objetivos con plazos inalcanzables, o la asignación de tareas imposibles de realizar.
- El abuso de autoridad al dejar al trabajador de forma continuada sin ocupación efectiva o incomunicado, sin causa alguna que lo justifique.
- El abuso de poder al asignarle de modo permanente una ocupación en tareas inútiles o sin valor productivo con el fin de humillarlo.
- El control desmedido del rendimiento de una persona.
- Se reparte la carga de trabajo de manera desproporcionada, asignándole una cantidad excesiva en relación a los demás compañeros.
- No se le convoca a reuniones con sus compañeros.
- No se le transmiten las instrucciones u órdenes necesarias para la realización de su trabajo, o se le transmiten de forma equivocada. Se le dan órdenes contradictorias.
- Se le asignan trabajos para los que el empleado o bien carece de cualificación, o bien la que tiene es mayor que la requerida para la realización de las tareas encargadas.
- Se prohíbe a los demás empleados que se relacionen con él o que se le facilite información sobre el trabajo.
- Se le atribuyen errores no cometidos, aireándolos y difundiéndolos ante los jefes y en el interior y/o exterior de la unidad.

b. Ataques a las relaciones sociales de la víctima:

- Prohibir a los colaboradores que hablen a una persona determinada o restringir el trato de los compañeros.
- Rehusar la comunicación con la víctima a través de miradas y gestos.
- Rehusar la comunicación con una persona negándole la posibilidad de comunicarse directamente con ella.
- No dirigir la palabra a una persona.
- Tratar a una persona como si no existiera. (Ningunear).

c. Ataques a la vida privada de la víctima:

- Criticar permanentemente la vida privada de una persona.
- Mofarse sistemáticamente de la vida privada de una persona.
- Comentarios acerca de que la persona tiene problemas psicológicos.
- Mofarse de las discapacidades de una persona.
- Imitar los gestos, voces, etc. de una persona.
- Hacer parecer estúpida a una persona de forma repetida y reiterada.
- Terror telefónico llevado a cabo por el hostigador. • Se propagan rumores sobre su vida personal.

d. Agresiones verbales:

- Gritos o insultos repetidos.
- Críticas permanentes y en mal tono acerca del trabajo de la persona.
- Amenazas verbales reiteradas, coacciones o intimidaciones.

e. Rumores:

- Hablar mal de la persona a su espalda, reiteradamente.
- Difundir rumores falsos sobre el trabajo o vida privada de la víctima.

LISTA NO EXHAUSTIVA DE SITUACIONES QUE NO SON CONSIDERADAS COMO ACOSO PSICOLÓGICO

- Un hecho violento singular y puntual (sin prolongación en el tiempo)
- Acciones irregulares organizativas que afectan al colectivo
- La presión legítima de exigir lo que se pacta o las normas que existan
- Un conflicto puntual
- 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.

ANEXO III

DIARIO DE INCIDENTES

El Diario de Incidentes sirve para identificar la posibilidad de estar siendo objeto de Acoso Psicológico en el Trabajo. A través de este Diario, la persona que piense que está sufriendo este tipo de situación puede describir los acontecimientos que determina conflictivos con otras personas de su entorno laboral y puedan ser susceptibles de generar acoso. Por lo tanto, este Diario es una herramienta muy útil que ayuda a detectar indicios de acoso psicológico en el trabajo.

El Diario de Incidentes es una memoria de hechos de las situaciones violentas que se puedan estar sufriendo. Al dejar constancia por escrito en el Diario, no se alteran o modifican los elementos de estas situaciones a lo largo del tiempo.

Por lo tanto, se deben reflejar en el diario de incidentes los comportamientos de acoso recibidos, diferenciando si éstos son producidos por personal interno o externo a la empresa.

Hay que distinguir también las conductas de acoso laboral, de los conflictos, discusiones, discrepancias, etc., que puedan surgir en el desarrollo del trabajo, e identificar las situaciones de acoso falso.

¿Qué es?

El Diario de Incidentes es una herramienta que te permitirá recoger de un modo estructurado las situaciones que estás viviendo en tu entorno de trabajo y que te ayudará a clarificar si se trata de comportamientos de acoso, siguiendo la metodología expuesta a continuación.

¿En qué puede ayudarnos?

Está demostrado que cuando somos víctimas o incluso testigos, de situaciones violentas, con el paso del tiempo tendemos a alterar o modificar los elementos que componen su recuerdo: la memoria de los hechos. Incluso llegan a olvidarse, parcial o totalmente. Por ello, es muy importante hacer constar, lo antes posible, cualquier tipo de comportamiento que nos haya afectado, nos haya resultado ofensivo, etc.: los hechos estarán más frescos en la memoria. Es así mismo fundamental anotar todas las circunstancias que lo rodearon, antes de que haya transcurrido más de un día desde que se produjeron o iniciaron

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

Finalmente, se ha observado en los últimos años, a raíz de la creciente divulgación de este fenómeno, ciertas personas que pretenden utilizar supuestas situaciones de acoso o magnificar comportamientos discrepantes en su interacción social en la empresa, de forma interesada. En resumen, utilizado adecuadamente, el uso de este diario puede ser útil para detectar en una fase muy temprana situaciones de acoso laboral.

¿Cómo usarlo?

- 1º. ANOTA en el Diario de Incidentes las conductas de violencia psicológica ocurridas.
- 2º. COMPRUEBA cuando estas conductas pueden ser identificativas de Acoso Psicológico en el Trabajo.
- 3º. ACUDE con el Diario de Incidentes a tu jefe inmediato, a la dirección de la empresa o a los representantes de los trabajadores.

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

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

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

- **CUANDO COMUNICARLO:**

Se recomienda comunicarlo en los siguientes casos:

- Llegar a las 6 entradas o filas en la tabla.
- Presencia en la columna "Tipo/s de las conductas 2, 3, 4, 6, 7, 8 ó 10.
- Haber consignado como mínimo una afectación superior a 7.

Aún en el caso de no observar ninguna de las tres situaciones en los niveles indicados anteriormente, y recordando que el objetivo es prevenir la aparición de riesgos laborales, se recomienda así mismo la consulta (que recordamos tiene un carácter estrictamente confidencial) en el caso de que se haya rellenado, aunque sólo sea una fila en la página de auto-registro.

ANEXO IV

MODELO DE DENUNCIA POR ACOSO MORAL/LABORAL *MOBBING*

I. Persona que informa de los hechos

- Persona que ha sufrido el acoso:
 Otras (Especificar):

II. Datos de la persona que ha sufrido el acoso

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

III. Datos de la persona agresora

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

IV. Descripción de los hechos

Realizar un relato de los hechos denunciados, indicando fecha/s y lugar o lugares en los que se produjeron e incluyendo a posibles testigos. Se adjuntarán las hojas numeradas que sean necesarias.

V. Testigos y/o pruebas

En caso de que haya testigos indicar nombre y apellidos:

Adjuntar cualquier medio de prueba que considere oportuno (correos electrónicos, WhatsApp, grabaciones de voz, llamadas, vídeos, baja médica, etc.)

VI. Solicitud

Se tenga por presentada la denuncia o reclamación frente a (IDENTIFICAR PERSONA AGRESORA) y se inicie el procedimiento previsto en este protocolo de prevención y actuación frente al acoso psicológico en el trabajo.

Localidad y fecha:

Firma:

A la atención de la Comisión Instructora del procedimiento de denuncia o reclamación frente al acoso psicológico en el trabajo, en la empresa APERITIVOS SNACK.

Document ID: 47K7VJ74

PREVENCION DE RIESGOS LABORALES Y MEDIO AMBIENTE APERITIVOS SNACK (prl@aperitivossnack.es)

Document name: PROTOCOLO DE ACOSO MORAL APERITIVOS SNACK _00.pdf
Hash de seguridad SHA256: 1c42f0e9f5d32791d1e5c50fc7dc0627c3aa48bff86a62feb11d3be32f8e3cb4

Sent on: 19 de Diciembre de 2024 a las 13:03 (UTC)

De: SignRequest <no-reply@signrequest.com> on behalf of (prl@aperitivossnack.es)

To: jorge.sanchez@aperitivossnack.es,
esther.santos@aperitivossnack.es,
gustavo.rodriguez@aperitivossnack.es,
jose.pais@aperitivossnack.es,
victor.gonzalez@aperitivossnack.es

Subject: PREVENCION DE RIESGOS LABORALES Y MEDIO AMBIENTE APERITIVOS SNACK (prl@aperitivossnack.es) le ha enviado una solicitud SignRequest.

Message:

Hola,
les paso para firma el Protocolo de Actuación Acoso Moral.

Saludos,

Dirección IP: 80.32.115.40

User agent: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/131.0.0.0 Safari/537.36 Edg/131.0.0.0

PREVENCION DE RIESGOS LABORALES Y MEDIO AMBIENTE APERITIVOS SNACK (prl@aperitivossnack.es)

Verificación de dirección de correo electrónico: Verified by SignRequest

jorge.sanchez@aperitivossnack.es

Verificación de dirección de correo electrónico: Verified by SignRequest

Firma añadida, página 1:



Dirección IP: 46.24.0.211

User agent: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/131.0.0.0 Safari/537.36 Edg/131.0.0.0

Documento firmado: 19 de Diciembre de 2024 a las 13:16 (UTC)

esther.santos@aperitivossnack.es

Verificación de dirección de correo electrónico: Verified by SignRequest

Firma añadida, página 1:

Esther Santos Baldellón

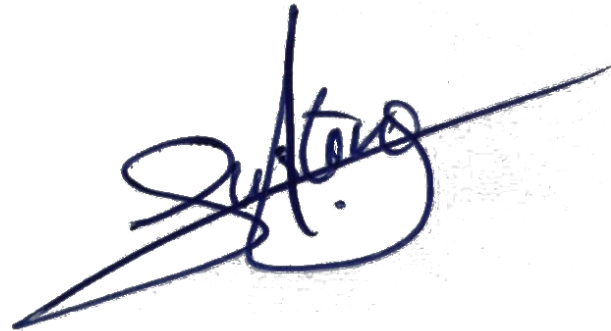
Dirección IP: 83.57.109.228
User agent: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/131.0.0.0 Safari/537.36 Edg/131.0.0.0
Documento firmado: 20 de Diciembre de 2024 a las 12:23 (UTC)

gustavo.rodriguez@aperitivossnack.es

Verificación de dirección de correo electrónico:

Verified by SignRequest

Firma añadida, página 1:



Dirección IP: 80.32.115.40
User agent: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/131.0.0.0 Safari/537.36 Edg/131.0.0.0
Documento firmado: 23 de Diciembre de 2024 a las 12:37 (UTC)

jose.pais@aperitivossnack.es

Verificación de dirección de correo electrónico:

Verified by SignRequest

Firma añadida, página 1:

JOSE PAIZ

Dirección IP: 46.24.0.211
User agent: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/131.0.0.0 Safari/537.36 Edg/131.0.0.0
Documento firmado: 23 de Diciembre de 2024 a las 12:39 (UTC)

victor.gonzalez@aperitivossnack.es

Verificación de dirección de correo electrónico:

Verified by SignRequest

Firma añadida, página 1:

Victor Glez

Dirección IP:

90.166.193.71

User agent:

Mozilla/5.0 (Linux; Android 10; K) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/131.0.0.0 Mobile Safari/537.36

Documento firmado:

23 de Diciembre de 2024 a las 12:50 (UTC)