

PLAN DE DIVERSIDAD E INCLUSIÓN LGTBI ZARAGOZA VIVIENDA S.L.U.

I.	MARCO LEGAL.....	Pág.2
II.	DISPOSICIONES GENERALES	
1.	Compromiso por la Igualdad	Pág. 4
2.	Determinación de las partes que lo conciertan	Pág.5
3.	Ámbito de aplicación	Pág. 6
4.	Vigencia	Pág. 6
5.	Definiciones y ejemplos	Pág. 7
6.	Objetivos	Pág. 7
7.	Medidas	Pág. 8
8.	Política de divulgación	Pág.14
9.	Protocolo de acoso.....	Pág. 15
	ANEXO I. Compromiso de la Dirección	Pág. 39
	ANEXO II. Compromiso de confidencialidad ..	Pág. 41

I. MARCO LEGAL

Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI.

Su objeto es desarrollar y garantizar sus derechos erradicando las situaciones de discriminación para asegurar que en España se puedan vivir con plena libertad la orientación sexual, la identidad sexual, la expresión de género, las características sexuales y la diversidad familiar, para garantizar el derecho a la igualdad y no discriminación de todas las personas, en especial de las personas lesbianas, gais, trans, bisexuales e intersexuales, así como sus familias.

“Artículo 15. Igualdad y no discriminación LGTBI en las empresas

- 1. Las empresas de más de cincuenta personas trabajadoras deberán contar, en el plazo de doce meses a partir de la entrada en vigor de la presente ley, con un conjunto planificado de medidas y recursos para alcanzar la igualdad real y efectiva de las personas LGTBI, que incluya un protocolo de actuación para la atención del acoso o violencia contra las personas LGTBI. Para ello, las medidas serán pactadas a través de la negociación colectiva y acordadas con la representación legal de las personas trabajadoras. El contenido y alcance de esas medidas se desarrollan reglamentariamente.”(*)*

(*) Real Decreto 1026/2024, de 8 de octubre, por el que se desarrolla el conjunto planificado de las medidas para la igualdad y no discriminación de las personas LGTBI en las empresas.

Obliga a las empresas a establecer un conjunto de medidas planificadas que asegure la igualdad y el respeto hacia las personas LGTBI en el lugar de trabajo. Las empresas deben tener un conjunto de acciones y recursos para prevenir la discriminación y garantizar un trato justo a todas las personas, independientemente de su orientación sexual o identidad de género.

OTRAS NORMAS ESPECÍFICAS DE INTERÉS

En el apartado normativo cabe señalar una evolución positiva de la legislación con un abordaje más completo para la prevención de situaciones discriminatorias y promover la sensibilización en igualdad, así como penalizar conductas violentas en materia LGTBI.

A continuación, mostramos un resumen del recorrido legal específico sobre el colectivo LGTBI:

- **La Constitución Española, de 29 de diciembre de 1978**, como norma base que sustenta y ampara a los derechos fundamentales, pone el foco en dos artículos que sirven de marco en el ámbito de los derechos de la comunidad LGTBI y trans:

- 1) Artículo 14: *“los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social”.*

2) Artículo 9.2: “corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social”.

Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social: Esta ley modifica el artículo 4 del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, y en el Capítulo III, relativo a las medidas para la aplicación del principio de igualdad de trato, garantizando el derecho a la no discriminación por razón de orientación sexual en el acceso al empleo, la formación y la promoción profesional.

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. A través de la disposición adicional décimo primera, relativa a las modificaciones del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, y la disposición decimocuarta, relativa a las modificaciones de la Ley de Infracciones y Sanciones del Orden Social, la ley establece la igualdad de trato y oportunidades en el empleo y la ocupación, prohibiendo cualquier forma de discriminación por motivos de orientación sexual e identidad de género.

Ley 11/2014, de 10 de octubre, para garantizar los derechos de lesbianas, gays, bisexuales, transexuales, transgénero e intersexuales y para erradicar la homofobia, la bifobia y la transfobia. Reconoce y protege los derechos de las personas LGTBI en diversos ámbitos, incluido el laboral. En concreto en el capítulo III relativo al mercado de trabajo, la norma aborda el derecho a la igualdad de trato y oportunidades de las personas LGBTI (art. 20), y establece medidas y actuaciones para la ocupación, prevención y combatir la discriminación por motivos de orientación sexual e identidad de género (art. 21).

Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y no discriminación, en referencia al artículo 14 de la Constitución de 1978 que proclama el derecho a la igualdad y a la no discriminación. La ley cita como motivos de especial atención social o protección el nacimiento, la raza, el sexo, la religión u opinión, y prohíbe la discriminación por cualquier otra circunstancia personal o social. Además, el artículo 9 establece la obligación de los poderes públicos de promover las condiciones y remover los obstáculos para que la igualdad del individuo y de los grupos en los que se integra sea real y efectiva.

II. DISPOSICIONES GENERALES

1.- COMPROMISO POR LA IGUALDAD

El objetivo del presente Plan es dar cumplimiento a la *Ley 4/2023 de 28 de febrero para la igualdad real y efectiva y no discriminación de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI*, estableciendo un conjunto de medidas para alcanzar la igualdad real y efectiva y garantizar los derechos de las personas lesbianas, gais, transexuales, bisexuales e intersexuales (en adelante LGTBI) en la empresa y contar con un protocolo de actuación para prevenir y abordar el acoso o la violencia contra las personas LGTBI

Pero más allá de cumplir con la ley, el compromiso de toda empresa se debe situar en el capital humano como un pilar básico de desarrollo y crecimiento. Reconocer la diversidad LGTBI como un activo valioso es un hecho que fortalece la empresa y contribuye a su éxito. Y, para ello, es necesario crear un entorno laboral inclusivo y diverso, donde todas las personas se sientan valoradas y respetadas independientemente de su orientación sexual, identidad sexual, por expresión de género o características sexuales.

El proceso para lograr una empresa diversa, equitativa e inclusiva dirige a asumir un firme compromiso que abarque los siguientes puntos:

- Promover la igualdad y no discriminación por razón de orientación sexual, identidad o expresión de género y características sexuales.
- Garantizar un entorno laboral seguro y respetuoso para todas las personas LGTBI.
- Establecer unas herramientas y mecanismos de selección de personal libres de sesgos discriminatorios hacia la comunidad LGTBI.
- Diseñar campañas de sensibilización, comunicación y difusión que pongan en valor la diversidad y que promuevan la no discriminación de las personas del colectivo.
- Elaborar un protocolo de actuación, revisarlo periódicamente y mantenerlo vigente asegurando su adecuación a la normativa y las necesidades del entorno laboral.
- Fomentar la participación activa de la representación legal de las personas trabajadoras en el desarrollo y aplicación de las políticas LGTBI a mediante el Comité de Igualdad y Diversidad.
- Garantizar la confidencialidad y dignidad de quienes puedan ser víctimas de acoso o discriminación.
- Adoptar medidas cautelares para proteger a las víctimas durante la tramitación de cualquier procedimiento.
- Extender estos principios a todas las personas vinculadas a la empresa, incluyendo a la plantilla, empresas colaboradoras y proveedoras, y la clientela.

En ningún caso el Plan LGTBI pretende identificar a las personas de este colectivo, con lo que no se recopilarán datos cuantitativos o de tipo personal, dado que la identidad de género, expresión de género, orientación sexual y características sexuales constituye una información privada y confidencial.

Las medidas planificadas en el plan LGTBI, serán objeto de depósito, en los términos del Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad, y sin perjuicio de los mecanismos articulados por las comunidades autónomas en el ámbito de sus competencias.

Cuando se solicite el depósito de las medidas planificadas reguladas en el Real Decreto por el que se desarrolla el artículo 15 de la Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI, en los registros de las autoridades laborales, deberá remitirse por medios electrónicos el texto del mismo». (Nueva disposición adicional sexta en el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo. Depósito de las medidas planificadas para alcanzar la igualdad real y efectiva de las personas LGTBI.)

2.- DETERMINACIÓN DE LAS PARTES QUE LO CONCIERTAN

El presente Plan de diversidad e inclusión LGTBI ha sido negociado y suscrito por la Comisión Negociadora del Plan de Igualdad de la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda S.L.U. constituida por:

En representación de la empresa por:

- Silvia Funes Perdices: Técnico Medio responsabilidad Social Corporativa.
- Mercedes Rueda Giménez: Jefatura de Unidad Técnica Recursos Humanos.
- Sergio Castells Sonier: Jefatura de Sección Jurídica.

En representación de la plantilla por:

- Aser Hernández Toral: representante sindical de Comisiones Obreras (CCOO).
- Aurelio Alesón Horno: representante sindical de Unión General de Trabajadores (UGT).
- Raquel Amorós Ballano: representante sindical de Organización Sindical De Trabajadores De Aragón (OSTA).

Las partes negociadoras acuerdan que la Comisión tiene las siguientes competencias:

- Negociación de las medidas que integrarán el Plan de Diversidad LGTBI.
- Identificación de las medidas prioritarias, su ámbito de aplicación, los medios materiales y humanos necesarios para su implantación, así como las personas u órganos responsables, incluyendo un cronograma de actuaciones.
- Impulso de la implantación del Plan de LGTBI en la empresa.
- Definición de los indicadores de medición y los instrumentos de recogida de información necesarios para realizar el seguimiento y evaluación del grado de cumplimiento de las medidas implantadas.

- Remisión del Plan de Diversidad LGTBI que fuere aprobado ante la autoridad laboral competente a efectos de su registro, depósito y publicación.
- El impulso de las primeras acciones de información y sensibilización a la plantilla.

Las personas que integran la Comisión Negociadora deberán observar en todo momento el deber de sigilo con respecto a aquella información que les haya sido expresamente comunicada con carácter reservado. En todo caso, ningún tipo de documento entregado por la empresa a esta Comisión podrá ser utilizado fuera del estricto ámbito de aquella ni para fines distintos de los que motivaron su entrega.

En caso de vacancia, ausencia, dimisión, finalización del mandato o que le sea retirado por las personas que las designaron, por imposibilidad o causa justificada, las personas que integran la comisión serán sustituidas. Las personas que dejen de formar parte de la Comisión Negociadora y que representen a la empresa serán reemplazadas por esta, y si representan a la plantilla serán reemplazadas por el órgano de representación legal y/o sindical de la plantilla de conformidad con su régimen de funcionamiento interno. En el supuesto de sustitución se formalizará por escrito la fecha de la sustitución y motivo, indicando nombre, apellidos, DNI y cargo tanto de la persona saliente, como de la entrante.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Ámbito personal.- El presente Plan de diversidad e inclusión LGTBI será de aplicación a todos los trabajadores que integran la plantilla de la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda S.L.U. independientemente del tipo de contrato que determine su situación laboral. Asimismo, se hará extensivo a cualquier otro personal que no formando parte de la empresa se relacionen con ella debido a su actividad laboral.

Ámbito territorial.- El presente Plan de diversidad e inclusión LGTBI se aplica en todos los centros de trabajo de la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda S.L.U., siendo el domicilio de la organización el siguiente: Calle San Pablo, 61, 50003 Zaragoza

4. VIGENCIA

La vigencia del Plan LGTBI entrará en vigor tras su aprobación y se extenderá durante un período de cuatro años, a contar desde su aprobación.

El Plan LGTBI se mantendrá vigente durante ese plazo en tanto la normativa legal o convencional no obligue a su revisión o la experiencia indique su necesario ajuste, pudiéndose establecer acciones específicas.

5.- DEFINICIONES Y EJEMPLOS

Según la Ley 4/2023 de 28 de Febrero, LGTBIfobia es toda actitud, conducta o discurso de rechazo, repudio, prejuicio, discriminación o intolerancia hacia las personas LGTBI por el hecho de serlo, o ser percibidas como tales, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante, humillante u ofensivo.

A modo de ejemplo, y sin ánimo de exhaustividad, pueden constituir supuestos de acoso por orientación sexual, identidad sexual o expresión de género las siguientes conductas:

- Conductas discriminatorias con motivo de la orientación sexual, identidad sexual o expresión de género.
- Ridiculizar y desprestigiar las capacidades, habilidades y potencial intelectual de alguien por razón de su orientación sexual, identidad sexual o expresión de género, como por ejemplo la utilización de comentarios descalificativos basados en generalizaciones ofensivas a colectivos de diversidad sexual.
- Trato desfavorable o desigual a las personas por su orientación sexual, identidad sexual o expresión de género.
- Los comentarios directos, o a terceros, que no respetan la identidad sexual o de género (por ejemplo, decirle a una persona transgénero que su apariencia o el pronombre por el que prefiere que la llamen son inaceptables).

El condicionamiento de un derecho o de una expectativa de derecho a la aceptación de una situación constitutiva de acoso por orientación sexual, identidad sexual o expresión de género, se considerará acto de discriminación por razón de sexo.

6.- OBJETIVOS

6.1 OBJETIVO GENERAL

GARANTIZAR LA IGUALDAD REAL Y EFECTIVA Y PARA LA GARANTÍA DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS LGTBI EN LA SOCIEDAD MUNICIPAL ZARAGOZA VIVIENDA S.L.U.

6.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Establecer políticas específicas de tolerancia cero respecto a la discriminación y/o el acoso por motivos discriminatorios por razón de la identidad/expresión de género, orientación sexual o características sexuales.
2. Promocionar y fomentar la igualdad de trato a todas las personas LGTBI en el acceso al empleo y promociones internas y estrategias o actuaciones que impulsen la visibilidad de las personas del colectivo LGTBI.
3. Formar, informar y sensibilizar a la plantilla en materia de derechos e igualdad de oportunidades de las personas del colectivo LGTBI.

4. Favorecer entornos laborales diversos, inclusivos y seguros para las personas del colectivo LGTBI

7.- MEDIDAS PARA ALCANZAR LA IGUALDAD DE LAS PERSONAS LGTBI

De conformidad con el artículo 8.3 y Anexo I de Real Decreto 1026/2024, de 8 de octubre, por el que se desarrolla el conjunto planificado de las medidas para la igualdad y no discriminación de las personas LGTBI en las empresas:

7.1.- CLAÚSULAS DE IGUALDAD DE TRATO Y NO DISCRIMINACIÓN.

1.1 Visibilizar el compromiso de la Dirección con la diversidad, implicando a todos los niveles de la Organización.

o Planificación: Difusión del documento firmado de Compromiso por la Igualdad y no discriminación por parte de la empresa (Anexo I).

1.2 Divulgación y comunicación del Plan LGTBI aprobado a toda la plantilla y nuevas incorporaciones.

o Planificación: Publicación del Acuerdo del Plan en canal de comunicación de la empresa o página web

OBJETIVO 1	GARANTIZAR LA IGUALDAD REAL Y EFECTIVA Y PARA LA GARANTÍA DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS LGTBI EN LA SOCIEDAD MUNICIPAL ZARAGOZA VIVIENDA S.L.U.			
	Consolidar y avanzar en el compromiso de la empresa con la igualdad de trato y no discriminación con la diversidad LGTBI; políticas de tolerancia cero respecto a la discriminación y/o el acoso por motivos discriminatorios por razón de la identidad/expresión de género, orientación sexual o características sexuales			
	Medida a implantar	Plazo	Indicador	Dpto. Responsable
1.1	Publicar o difundir el compromiso formal de la Dirección con la diversidad y la inclusión del colectivo LGTBI	1 mes tras la aprobación del Plan LGTBI	Publicación del compromiso de la Dirección por la igualdad y no discriminación en canal de comunicación de la empresa o página web	RR.HH.
1.2	Divulgación y comunicación del Plan LGTBI aprobado a toda la	1 mes tras la aprobación del Plan LGTBI	Publicación del Acuerdo del Plan en canal de	RR.HH.

	plantilla y nuevas incorporaciones		comunicación de la empresa o página web	
--	------------------------------------	--	---	--

7.2.- ACCESO AL EMPLEO Y PROMOCIÓN PROFESIONAL.

2.1 Promocionar y fomentar la igualdad de trato a todas las personas LGTBI en el acceso al empleo y promociones profesionales internas. La empresa contribuirá a través de las medidas establecidas en su caso en los convenios colectivos a erradicar estereotipos en el acceso al empleo de las personas LGTBI, en especial a través de la formación adecuada de las personas que participan en los procesos de selección.

Establecer criterios claros y concretos para garantizar un adecuado proceso de selección y contratación que priorice la formación o idoneidad de la persona para el puesto de trabajo, independientemente de su orientación e identidad sexual o su expresión de género, con especial atención a las personas trans como colectivo especialmente vulnerable.

o Planificación: Durante toda la vigencia del Plan.

2.2 Formación a las personas que participan en los procesos de selección y de promoción del personal. Establecer criterios claros y concretos para garantizar un adecuado proceso de selección y contratación que priorice la formación o idoneidad de la persona para el puesto de trabajo, independientemente de su orientación e identidad sexual o su expresión de género, con especial atención a las personas trans como colectivo especialmente vulnerable y criterios para la clasificación, promoción profesional y ascensos, de forma que no conlleven discriminación directa o indirecta para las personas LGTBI, basándose en elementos objetivos, entre otros los de cualificación y capacidad, garantizando el desarrollo de su carrera profesional en igualdad de condiciones

o Planificación: Durante la vigencia del presente plan.

2.3 Elaboración y comunicación de campañas de información y sensibilización a los responsables de sección y/o departamento sobre diversidad sexual.

o Planificación: Siguiendo la dinámica que opera en las acciones del Plan de Igualdad, incluiremos en cada campaña informativa o formativa un módulo o sección dedicada al acoso LGTBI. Se podrán potenciar estas acciones en fechas señaladas del colectivo LGTBI, por ejemplo: día del Orgullo 28J, día de visibilidad trans 31M, etc.

OBJETIVO 2	GARANTIZAR LA IGUALDAD REAL Y EFECTIVA Y PARA LA GARANTÍA DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS LGTBI EN LA SOCIEDAD MUNICIPAL ZARAGOZA VIVIENDA S.L.U.			
	Promocionar y fomentar la igualdad de trato a todas las personas LGTBI en el acceso al empleo y promociones internas y estrategias o actuaciones que impulsen la visibilidad de las personas del colectivo LGTBI.			
	Medida a implantar	Plazo	Indicador	Dpto. Responsable
2.1	Asegurar la igualdad en los procesos de selección y de promoción del personal libres de sesgos discriminatorios hacia la comunidad LGTBI	Durante toda la vigencia del Plan	Nº absoluto de personas entrevistadas	RR.HH. y Comité de Igualdad
2.2	Formación a las personas que participan en los procesos de selección y de promoción del personal.	Durante toda la vigencia del Plan	Valoración de la formación por parte de las personas asistentes y de la persona formadora	RR.HH.
2.3	Mejorar y reforzar la comunicación de las campañas de visibilidad y sensibilización en torno a fechas específicas (17 de mayo y 28 de junio especialmente)	Desde el inicio y durante toda la vigencia del Plan	Nº de comunicaciones de las campañas realizadas Nº de interacciones recibidas en las comunicaciones realizadas	RR.HH.y Comunicación RSC

7.3.- FORMACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y LENGUAJE.

3.1 Formación a toda la plantilla incluyendo a los mandos intermedios, puestos directivos y personas trabajadoras con responsabilidad en la dirección de personal y recursos humanos, **integrando en los planes de formación módulos específicos sobre los derechos de las personas LGTBI en el ámbito laboral, con especial incidencia en la igualdad de trato y oportunidades y en la no discriminación.**

Los aspectos mínimos que deberá contener la formación son:

- Conocimiento general y difusión del conjunto de medidas planificadas LGTBI, definiciones y conceptos básicos sobre diversidad sexual, familiar y de género contenidas en la Ley 4/2023, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI.
- Conocimiento y difusión del protocolo para la prevención, detección y actuación frente al acoso discriminatorio o violencia por razón de orientación e identidad sexual, expresión de género y características sexuales.

o **Planificación:** Durante toda la vigencia del Plan en los momentos que se reciban formaciones o actualizaciones al respecto.

3.2 Ofrecer una amplia difusión y comunicación de la política y actuaciones de la empresa sobre el contenido del protocolo para la prevención, detección y actuación frente al acoso discriminatorio o violencia por razón de orientación e identidad sexual, expresión de género y características sexuales, **que garantice el conocimiento por parte de toda la plantilla y de las nuevas incorporaciones y sensibilización en los valores de respeto sobre los que se inspira.**

o **Planificación:** En el momento de su aprobación para toda la plantilla y se incluirá en la documentación que se facilita a los nuevos trabajadores. Figurará además en el área privada al que pueden acceder todos los trabajadores en cualquier momento.

OBJETIVO 3	GARANTIZAR LA IGUALDAD REAL Y EFECTIVA Y PARA LA GARANTÍA DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS LGTBI EN LA SOCIEDAD MUNICIPAL ZARAGOZA VIVIENDA S.LU.			
	Formar, informar y sensibilizar a la plantilla sobre la situación del colectivo LGTBI			
	Medida a implantar	Plazo	Indicador	Dpto. Responsable
3.1	Realización de acciones de formación en inclusión, diversidad sexo-afectiva y de género	Durante toda la vigencia del Plan	Nº de formaciones realizadas. Nº absoluto de personas formadas y % de personas formadas en	RR.HH.

	de las personas componentes de la Comisión y a Jefaturas de las áreas para garantizar la responsabilidad y adecuación de sus intervenciones en la materia		relación al total de personas con cargos de responsabilidad, desglosado por género. Valoración de la formación por parte de las personas asistentes.	
	Sensibilización y formación de la plantilla en materia de no discriminación y protección de las personas LGTBI		Nº de formaciones realizadas Valoración de la formación por parte de las personas asistentes.	
3.2	Divulgación y comunicación del Protocolo LGTBI	1 mes tras la aprobación del Plan	Publicación del Plan en canal de comunicación o página Web y de Protocolo de actuación para la prevención, detección y actuación frente al acoso discriminatorio o violencia por razón de orientación e identidad sexual, expresión de género y características sexuales	RR.HH.y Comunicación RSC

7.4.- ENTORNOS LABORALES DIVERSOS, SEGUROS E INCLUSIVOS.

Se promoverá la heterogeneidad de las plantillas para lograr entornos laborales diversos, inclusivos y seguros. Para ello se garantizará la protección contra comportamientos LGTBIfóbicos, especialmente, a través de los protocolos frente al acoso y la violencia en el trabajo.

4.1 Promover un entorno laboral diverso, inclusivo y seguro, de respeto y corrección en el ambiente de trabajo, inculcando a toda la plantilla los valores de igualdad de trato, respeto, dignidad y desarrollo de la personalidad libre.

o Planificación: En marcha desde la aprobación del Plan.

4.2 Divulgación y comunicación del Plan LGTBI aprobado a toda la plantilla y nuevas incorporaciones y habilitar un canal informativo en el que de forma anónima puedan expresarse mejoras, denuncias u otro tipo de comentarios.

o Planificación: Se pondrá en marcha desde la aprobación del Plan.

OBJETIVO 4	GARANTIZAR LA IGUALDAD REAL Y EFECTIVA Y PARA LA GARANTÍA DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS LGTBI EN LA SOCIEDAD MUNICIPAL ZARAGOZA VIVIENDA S.L.U.			
	Favorecer entornos laborales diversos, inclusivos y seguros para las personas del colectivo LGTBI			
	Medida a implantar	Plazo	Indicador	Dpto. Responsable
4.1	Promover un entorno de respeto y corrección en el ambiente de trabajo, inculcando a toda la plantilla los valores de igualdad de trato, respeto, dignidad y desarrollo de la personalidad libre.	Desde el inicio y durante toda la vigencia del Plan	Número de acciones realizadas con este fin	RR.HH., Gerencia, RSC
4.2	Divulgación y comunicación del Plan LGTBI aprobado a toda la plantilla y nuevas incorporaciones y habilitar un canal informativo en el que puedan expresarse mejoras,	1 mes tras la aprobación del Plan	Publicación del Acuerdo del Plan en canal de comunicación de la empresa o página web	RR.HH., RSC

	denuncias u otro tipo de comentarios			
--	--------------------------------------	--	--	--

7.5.- PERMISOS, BENEFICIOS SOCIALES Y RÉGIMEN DISCIPLINARIO

Se integrarán los permisos, beneficios sociales y régimen disciplinario en el convenio colectivo, atendiendo a la realidad de las familias diversas, cónyuges y parejas de hecho LGTBI, garantizando el acceso a los permisos, beneficios sociales y derechos sin discriminación por razón de orientación e identidad sexual y expresión de género.

Asimismo, se integrarán, en su caso, en el régimen disciplinario que se regule en el convenio colectivo, conteniendo infracciones y sanciones por comportamientos que atenten contra la libertad sexual, la orientación e identidad sexual y la expresión de género de las personas trabajadoras.

Subsidiariamente, la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda SLU se basará en lo establecido en el Título IV Infracciones y sanciones de la Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI para tipificar y sancionar las acciones que se produzcan en la empresa que atenten contra la libertad sexual, la orientación e identidad sexual y la expresión de género de las personas trabajadoras.

7.6- Procedimiento para solventar las posibles discrepancias que pudieran surgir en la aplicación e interpretación de las medidas planificadas acordadas.

En caso de discrepancias entre los miembros de la Comisión *de Igualdad, Negociadora*, se hará consulta vinculante a los miembros de la Representación Legal de los Trabajadores.

8.- POLÍTICA DE DIVULGACIÓN

Con el fin de garantizar el conocimiento de este Plan por parte de todo el personal afecto a la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda. se van a utilizar los siguientes instrumentos de divulgación:

- Publicación del Plan en la web corporativa, a fin de hacerlo público a todo el mundo y fomentar una imagen de transparencia, responsabilidad ética y defensa de la igualdad en la empresa.
- Incorporación del Plan al manual de acogida para nuevos trabajadores

9.- PROTOCOLO DE ACOSO POR ORIENTACIÓN SEXUAL, IDENTIDAD SEXUAL O EXPRESIÓN DE GÉNERO

El protocolo de actuación para la prevención, detección y actuación frente a situaciones de violencia y acoso en el trabajo por orientación sexual, identidad sexual o expresión de género contra las personas LGTBI se integra dentro del vigente a la fecha **Protocolo de actuación frente a situaciones de violencia interna y acoso en el trabajo** de la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, aprobado en fecha 26 de noviembre de 2012, actualizado el 10 de abril de 2024 y revisado y actualizado al efecto con motivo de la aprobación del Plan de diversidad e inclusión LGTBI de Zaragoza Vivienda, incluyendo menciones expresas en cuanto a objeto, principios, definiciones y referencias a normativa de igualdad y no discriminación de las personas LGTBI en las empresas y regulando por tanto el contenido, la metodología y procedimiento de actuación a seguir.

Definición.- Constituye acoso por orientación sexual, identidad sexual o expresión de género cualquier comportamiento realizado por la orientación, identidad o expresión referidas, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante, humillante u ofensivo y este se produzca en el lugar y/o centro de trabajo y durante la jornada y horario laboral.

También podrán considerarse constitutivas de acoso, aquellas conductas que, aun quedando fuera del entorno laboral, entendidos como lugar y tiempo de trabajo, se produzcan en eventos o reuniones entre personas en las que exista una vinculación laboral y/o subordinación laboral.

Objeto.- El protocolo de prevención y actuación por situación de acoso a las personas LGTBI tiene por objeto definir unas pautas que permitan identificar y solventar dicha situación, procurando en todo momento, garantizar los derechos de las víctimas.

Ámbito de aplicación.- Este procedimiento será de aplicación a la totalidad del personal de Zaragoza Vivienda S.L.U., independientemente del tipo de contrato que determine su relación laboral, de la posición que ocupen o del lugar dónde desempeñen su trabajo.

Vigencia.- El protocolo tiene una vigencia indefinida, sin que esto sea óbice a las revisiones periódicas o mejoras que se consideren.

Seguimiento

La Comisión de Igualdad se encargará de hacer un seguimiento de la evolución de la conflictividad por acoso LGTBIfóbico, analizar las causas de los comportamientos, vigilar el adecuado funcionamiento del protocolo y proponer posibles mejoras, tanto del protocolo como de las políticas de igualdad de la empresa.

Principios que rigen los procedimientos de Instrucción

El derecho al honor de las personas será una de las máximas de actuación para todos los intervinientes en los procedimientos contemplados en el presente protocolo. Por este motivo en todos los procedimientos se garantiza la protección de la identidad de los informantes y de las personas que pudieran estar involucradas, así como la confidencialidad de la información recibida.

Las distintas unidades internas eventualmente implicadas están sujetas a los mismos compromisos respecto del anonimato, la confidencialidad y la no represalia, y tendrán acceso a las identidades de los comunicantes sólo en la medida en que tal información resulte imprescindible para la resolución de la investigación correspondiente.

Todas las personas implicadas en la instrucción del procedimiento firmarán el compromiso de confidencialidad detallado en el Anexo III.

Se recurrirá a un número de identificación y se omitirá el nombre de la persona objeto de acoso en todas las comunicaciones que como consecuencia de las medidas adoptadas se realicen tanto internamente como a la representación de los trabajadores.


La apertura del procedimiento no limita a la víctima a emprender otras acciones externas a la empresa, y en tal caso, la Comisión de Igualdad apoyará a la víctima.

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA Y ACOSO EN EL TRABAJO

Actualización del protocolo de violencia en el trabajo y acoso laboral para incluir la normativa sobre igualdad y no discriminación de las personas LGTBI, aprobada por Comité de Seguridad y Salud el 12 de mayo de 2025.

Incluye:

- **Anexo I: Modelo de denuncia**
- **Anexo II: Folleto divulgativo Código de conducta ética**
- **Anexo III: Folleto explicativo Protocolo de actuación acoso**


	PROCEDIMIENTO	SST-431.1.3	Versión: 3
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA INTERNA Y ACOSO EN EL TRABAJO	Fecha: 12/05/2025	
		Página 1 de 21	

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA INTERNA Y ACOSO EN EL TRABAJO

SOCIEDAD MUNICIPAL ZARAGOZA VIVIENDA, S.L.U.


Elaborado por:  Cargo: Jefa Unidad de Prevención de Riesgos laborales	Aprobado por:  Cargo: Director/a Gerente	Aprobado por:  Cargo: Presidente/a Comité de Seguridad y Salud (Delegado/a de Prevención).
Fecha entrada en vigor: Aprobación por el Comité de Seguridad y Salud, el 12 de Mayo de 2025.		

Versión 1	Creación del Documento	26/11/2012
Versión 2	Actualización documento	10/04/2024
Versión 3	Actualización del documento, (incluyendo normativa sobre igualdad y no discriminación de las personas LGTBI en las empresas).	28/04/2025

	PROCEDIMIENTO	SST-431.1.3	Versión: 3
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA INTERNA Y ACOSO EN EL TRABAJO	Fecha: 12/05/2025	
		Página 2 de 21	

ÍNDICE

1.	PREÁMBULO.....	3 y 4
2.	OBJETO.....	4 y 5
3.	DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS.....	5
4.	ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	6
5.	DEFINICIONES.....	6 a 8
	5.1. Riesgos Psicosociales	
	5.2. Violencia en el trabajo	
	5.3. Acoso psicológico o moral/mobbing en el trabajo	
	5.4. Acoso discriminatorio	
	5.5. Niveles de acoso	
6.	CÓDIGO DE CONDUCTA.....	8 y 9
7.	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN.....	9 a 12
	7.1. Inicio del procedimiento	
	7.2. Fase previa.	
	7.3.. Fase de desarrollo	
	7.3.1 Constitución Comisión de Investigación	
	7.3.2. Investigación	
	7.3.3 Elaboración Acta de Conclusiones	
	7.3.4 Información	
	7.3.5. Denuncias falsas.	
	7.4. Seguimiento y control.	
8.	CRITERIOS DE ACTUACIÓN Y GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO.....	13 y 14
	8.1 Criterios	
	8.2 Garantías del Protocolo de actuación	
9.	MEDIDAS DE ACTUACIÓN Y PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO.....	14
	9.1 Evaluación y prevención de situaciones de violencia en el trabajo.	
	9.2 Elaboración de estrategias de sensibilización y formación.	
10.	RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES.....	15 y 16
11.	CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS/AS TRABAJADORES/AS.....	16
12.	NORMATIVA DE REFERENCIA Y DOCUMENTACIÓN.....	16 y 17
	ANEXOS	
	ANEXO 1: MODELO DE DENUNCIA (Formato SST-431.2-02).....	18
	ANEXO 2: Folleto Divulgativo: CÓDIGO DE CONDUCTA ÉTICA.....	19
	ANEXO 3: Folleto explicativo PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ACOSO LABORAL.....	20 y 21

	PROCEDIMIENTO	SST-431.1.3	Versión: 3
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA INTERNA Y ACOSO EN EL TRABAJO	Fecha: 12/05/2025	
		Página 3 de 21	

1. PREÁMBULO.

ZARAGOZA VIVIENDA, S.L.U. tiene como objetivo general prioritario alcanzar la más alta cota posible en la seguridad y salud de sus trabajadores/as, que son el recurso más importante. Es responsabilidad de todas las Direcciones, Departamentos y trabajadores/as que los integran, el cumplimiento de los elementos que componen el Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales de Zaragoza Vivienda.


La Constitución Española reconoce como derechos fundamentales de los españoles, la dignidad de la persona (artículo 10), así como la integridad física y moral, sin que ningún caso puedan ser sometidas a torturas ni a penas o tratos inhumanos o degradantes (artículo 15), y el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen (artículo 18), y encomienda a los poderes públicos velar por la seguridad e higiene en el trabajo (artículo 40.2).

La Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales. Exige a todas las organizaciones laborales, incluidas las Administraciones Públicas, el deber de vigilar y mejorar las condiciones de trabajo de sus empleados/as, haciendo desaparecer los riesgos o minimizando aquellos que no se puedan eliminar. La protección se debe realizar no solo frente a los riesgos de carácter físico, sino también sobre aquellos riesgos que puedan causar un deterioro psíquico en la salud de los/as trabajadores/as.

La publicación de las diferentes leyes como la Ley orgánica 3/2007 de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, a Ley 4/2023 de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva para las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI, así como el RD 1026/2024 de 8 de octubre por el que se desarrolla el conjunto planificado de las medidas para la igualdad y no discriminación de las personas LGTBI en las empresas; han venido a reforzar la voluntad de la dirección de Zaragoza Vivienda, de orientar su política de recursos humanos hacia una tolerancia cero, ante posibles supuestos discriminatorios o de trato lesivo que pueda producirse en la empresa, hacia las personas trabajadoras -y entre ellas, las LGTBI- garantizando, con la inclusión expresa en este protocolo, la atención del acoso o la violencia contra cualquier trabajador/a .

Lo inaceptable de estas conductas han sido igualmente sancionadas en la reforma del Código penal, a través de la Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio por la que se modifica la Ley orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, que señala , en su preámbulo XI, que “dentro de los delitos de torturas contra la integridad moral, se incrimina la conducta de acoso laboral, entendiendo por tal el hostigamiento psicológico u hostil en el marco de cualquier actividad laboral que humille al que lo sufre, imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad”.

Entre la normativa que desarrolla los principios establecidos en el párrafo anterior, así como la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por el RD 2/2015, de 23 de Octubre, el incumplimiento de la obligación de tomar medidas de protección frente a la discriminación y la violencia dirigida a las personas LGTBI a que se refiere el artículo 62.3 de la Ley para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI dará lugar a la asunción de responsabilidad de las personas empleadoras en los términos del artículo 62.2 de la misma norma.

	PROCEDIMIENTO	SST-431.1.3	Versión: 3
	PROTOKOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA INTERNA Y ACOSO EN EL TRABAJO	Fecha: 12/05/2025	
		Página 4 de 21	

En virtud de estos derechos, Zaragoza Vivienda, S.L.U., declara que cualquier tipo de violencia en el trabajo, incluido el acoso laboral, supone un atentado a la dignidad de las personas trabajadoras -y entre ellas, las LGTBI-, por lo que rechaza y prohíbe cualquier práctica de este tipo en el trabajo, y hace expreso pronunciamiento de no tolerar esas acciones, así como de facilitar los medios precisos para impedir su manifestación en el ámbito laboral.

Cualquier persona que preste sus servicios en Zaragoza Vivienda, S.L.U., independientemente de su carácter o naturaleza jurídica de su relación con la misma, se compromete a prevenir la problemática de la violencia en el trabajo.

En consecuencia, Zaragoza Vivienda y la representación de las organizaciones sindicales se comprometen a prevenir cualquier situación de violencia en el trabajo, con las debidas garantías, tomando en consideración las normas constitucionales, laborales, administrativas y declaraciones de principios y derechos fundamentales en el trabajo. Se garantizará en todo caso que la asistencia y protección de las víctimas se realice siguiendo los principios de sigilo, respeto, profesionalidad, objetividad, imparcialidad y celeridad.

2. OBJETO.


El presente documento describe la metodología y procedimiento de actuación en SOCIEDAD MUNICIPAL ZARAGOZA VIVIENDA, S.L.U., para la prevención, detección y actuación frente al acoso laboral.

Dentro de este contexto que nos marca la Ley 31/95, Zaragoza Vivienda, S.L.U., se compromete a poner en marcha procedimientos que nos permitan prevenir, detectar y erradicar los riesgos psicosociales de los/as trabajadores/as y en especial el proceso de actuación ante las conductas que supongan un acoso laboral.

Este protocolo da cumplimiento a cuanto exigen los artículos 46.2 y 48 de la Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, la Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual, la Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI, el RD 901/2020 de 13 de Octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y el artículo 14 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre de prevención de riesgos laborales. Concretamente se articularán los mecanismos necesarios para recabar, analizar y resolver sobre las denuncias de los/as trabajadores/as en supuestos de acoso en el trabajo.

Para que estas situaciones discriminatorias o lesivas sean objeto de tratamiento conforme a este procedimiento, deberán producirse en el ámbito de las relaciones laborales de la empresa, entendiéndose como tales las siguientes:

- a) El lugar de trabajo, inclusive en los espacios públicos y privados cuando son un lugar de trabajo.
- b) Los lugares donde el/la trabajadora toma su descanso o donde come, o en las instalaciones de la empresa como garaje y aseos.
- c) En los desplazamientos, viajes, eventos o actividades sociales o de formación relacionados con el trabajo.

	PROCEDIMIENTO	SST-431.1.3	Versión: 3
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA INTERNA Y ACOSO EN EL TRABAJO	Fecha: 12/05/2025	
		Página 5 de 21	

- d) En el marco de las comunicaciones que estén relacionadas con el trabajo, incluidas las realizadas por medio de tecnologías de la información y de la comunicación (acoso virtual o ciberacoso);
- e) En los trayectos entre el domicilio y el lugar de trabajo, cuando estos son gestionados y proporcionados por la empresa.


Este Protocolo cuenta con el consenso de los representantes de la empresa y de los representantes de los Trabajadores, lo que pone de manifiesto la intención de Zaragoza Vivienda de integrar la Prevención de Riesgos laborales en su cultura organizativa.

3. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS.

Con objeto de garantizar la protección de los derechos fundamentales de las personas constitucionalmente reconocidos, es imprescindible prevenir en el ámbito laboral conductas de acoso en el trabajo, imposibilitando su aparición y erradicando todo comportamiento que puede considerarse constitutivo del mismo en el ámbito laboral.

Zaragoza Vivienda, una vez implantado el presente protocolo, tendrá **TOLERANCIA CERO** ante este tipo de comportamientos y basarán su política preventiva en los siguientes principios:

1. Los/as trabajadores/as tienen derecho a una protección eficaz y efectiva en materia de seguridad y salud en el trabajo, entendiéndose por esta el equilibrio entre el bienestar físico, mental y social, por tanto las lesiones y patologías de carácter psíquico están integradas dentro de la obligación de protección que corresponde al empresario.
2. Todo trabajador/a tiene derecho a que se respete su integridad física y moral, no pudiendo ser sometido a tratos degradantes ni humillantes. Quedará en todo momento garantizado su derecho al honor, a la intimidad personal y a la propia imagen.
3. No se permitirá ninguna forma de abuso de poder o autoridad, discriminación, manifestación de intolerancia, abuso verbal, ni la utilización de amenazas u ofensas, intimidación o daño en el desempeño de cualquier cargo.
4. Queda prohibida cualquier conducta de acoso contra la orientación sexual, identidad sexual o expresión de género, incluyendo a las personas LGTBI y la integridad moral en el trabajo y cualquier tipo de comportamiento abusivo, incluyendo específicamente las sufridas en el ámbito digital.
5. Todos/as los/as trabajadores/as tienen responsabilidad de ayudar a crear un entorno laboral en el que se respete la dignidad de todos y todas.
6. Estos comportamientos podrán ser calificados de “falta muy grave” según se tipifica en el artículo 95, punto “o”, del texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público (TREBEP). Según el Convenio Colectivo del Personal Laboral del Ayuntamiento de Zaragoza, al que la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda está adherido, dispone (Art. 59 punto 1), que el régimen disciplinario aplicable se regirá, en cuanto a la tipificación y aplicación de faltas y sanciones, así como a su procedimiento, por lo establecido en el mencionado TREBEP.
7. Existe un compromiso de desarrollar acciones informativas y en su caso formativas entre el personal para prevenir conductas de acoso.
8. Zaragoza Vivienda, se compromete a cumplir esta declaración de principios, con el compromiso de hacerla pública y dar traslado de ésta a sus trabajadores/as.

	PROCEDIMIENTO	SST-431.1.3	Versión: 3
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA INTERNA Y ACOSO EN EL TRABAJO	Fecha: 12/05/2025	Página 6 de 21

4. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Este procedimiento será de aplicación a la totalidad del personal de Zaragoza Vivienda, S.L.U, se entiende como personal a todo/a trabajador/a que tenga una relación laboral con Zaragoza Vivienda, y que esté bajo su poder de dirección.

Las empresas externas contratadas por Zaragoza Vivienda, serán informadas de la existencia de este protocolo de actuación frente a la violencia y acoso laboral. Cuando se produzca un caso de este tipo entre empleados de Zaragoza Vivienda y personal de una empresa externa contratada se aplicarán los mecanismos de Coordinación Empresarial, adoptando las medidas de forma coordinada entre las empresas afectadas.

El contenido del presente procedimiento deberán ser conocido, asumido y respetado por todos los/as trabajadores/as.

5. DEFINICIONES.

5.1 Riesgos Psicosociales.

Aquellas Condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, contenido y realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los/as trabajadores/as como al desarrollo del trabajo.

5.2. Violencia en el trabajo.

Toda acción, incidente o comportamiento que se aparte de lo razonable, mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra, en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma.


Este procedimiento incluye específicamente la violencia interna, en la que la persona causante del hecho violento pertenece a la empresa, se realiza con motivo o en relación con el trabajo y la víctima es una trabajador/a de la misma.

5.3 Acoso psicológico o moral/mobbing en el trabajo:

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 aquella/s, desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica), sino en términos psicológicos, con el propósito o el efecto de crear un entorno hostil, humillante, que perturbe la vida laboral de la víctima. Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo para la salud.

Para tener la consideración de acoso, la violencia ha de ser sistemática o habitual, esto es, estar inmersa en un proceso y no tratarse de un único acto, por grave e intenso que este pudiera ser. Para referir una situación de acoso laboral es necesario constatar una serie de condiciones básicas:

- Intensidad en las acciones, es decir, conductas amenazantes, abusivas o acosantes, que son

	PROCEDIMIENTO	SST-431.1.3	Versión: 3
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA INTERNA Y ACOSO EN EL TRABAJO	Fecha: 12/05/2025	
		Página 7 de 21	

susceptibles de violentar e intimidar a quien es objeto de las mismas.

- Repetición sistemática de dichas conductas, por tanto, cierta frecuencia en la aparición.
- Exposición en el tiempo o duración prolongada.
- Focalización de las acciones hostiles en una persona o grupo.

Si incluye a este procedimiento, Instrucción Técnica de Acoso psicológico en el trabajo, “Diario de incidentes”, herramienta que pretende ayudar en el estudio de las conductas de Acoso Psicológico en el Trabajo, desde la perspectiva de la Prevención de Riesgos Laborales.


5.4. Acoso discriminatorio.

Será acoso discriminatorio cualquier comportamiento o conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o las convicciones, la discapacidad, la edad, por razones de orientación sexual, expresión o identidad de género o pertenencia a grupo familiar, que se realice con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad y de crear un entorno intimidatorio, hostil degradante, ofensivo o segregado.

5.5. Niveles de Acoso.

- ✓ **Descendente:** cuando la persona que acosa está por encima en el nivel jerárquico de la empresa (jefe/a, director/a, etc.) con respecto a la persona acosada.
- ✓ **Horizontal:** cuando la persona que acosa y la víctima pertenecen al mismo nivel jerárquico (compañero/a de igual rango, por ejemplo).
- ✓ **Ascendente:** cuando la persona que acosa pertenece a un nivel jerárquico inferior a la persona acosada.

Listado de referencia de conductas que son , o no son, acoso laboral. (Según Criterio Técnico 69/2009, sobre las actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en materia de acoso y violencia en el trabajo).	
A) Conductas consideradas como acoso laboral.	B) Conductas que no son acoso laboral . (sin perjuicio de que puedan ser constitutivas de otras infracciones).
Dejar al trabajador de forma continuada sin ocupación efectiva, o incomunicado, sin causa alguna que lo justifique.	Modificaciones sustanciales de condiciones de trabajo sin causa y sin seguir el procedimiento legalmente establecido.
Dictar órdenes de imposible cumplimiento con los medios que al trabajador se le asignan.	Presiones para aumentar la jornada o realizar determinados trabajos. Conductas despóticas dirigidas indiscriminadamente a varios trabajadores.
Ocupación en tareas inútiles o que no tienen valor productivo.	Conflictos durante las huelgas, protestas, etc.
Acciones de represalia frente a trabajadores/as que han planteado quejas, denuncias o demandas	Ofensas puntuales y sucesivas dirigidas por varios sujetos sin coordinación entre ellos.

	PROCEDIMIENTO	SST-431.1.3	Versión: 3
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA INTERNA Y ACOSO EN EL TRABAJO	Fecha: 12/05/2025	Página 8 de 21

frente a la organización, o frente a los que han colaborado con los reclamantes.	
Insultar o menospreciar repetidamente a un trabajador/a.	Amonestaciones sin descalificar por no realizar bien el trabajo.
Reprenderlo/a reiteradamente delante de otras personas.	Conflictos personales y sindicales.
Difundir rumores falsos sobre su trabajo o vida privada.	

6. CÓDIGO DE CONDUCTA.

Zaragoza Vivienda manifiesta su preocupación y compromiso en evitar y resolver los supuestos de acoso laboral, y a tales efectos expresa su deseo de que todos los/as trabajadores/as sean tratados con dignidad, no permitiendo ni tolerando situaciones de acoso en el trabajo.


Todas las personas protegidas por este protocolo deberán conocer y poner en práctica el presente código de conducta que tiene como objetivo erradicar de la práctica cualquier situación de la que pueda derivarse riesgo de acoso en el trabajo.

Se pretende evitar cualquier conducta, acto, declaración o solicitud que pueda considerarse discriminatorio, humillante, ofensivo, intimidatorio o violento, o bien, una intrusión en la vida privada de otras personas.

Se consideran conductas intolerables:

- **Todas aquellas conductas dirigidas a limitar la comunicación y en las que a una persona:**
 - Se le limita la oportunidad de comunicarse.
 - Se le interrumpe continuamente cuando habla.
 - Se le impide expresarse.
 - Se le avasalla, se le grita o se le insulta en voz alta.
 - Se le critica continuamente el trabajo realizado.
 - Se le insulta o acusa a través de llamadas telefónicas o a través de notas o escritos.
 - Se le amenaza verbalmente.
 - Se le niega contacto, con miradas y gestos de rechazo explícito, desprecio o desdén.
 - Se le niega su presencia, no respondiendo a sus comentarios ni preguntas, dirigiéndose exclusivamente a terceros.

- **Todas aquellas conductas limitadoras del contacto social por las que a una persona se le hace el vacío, dejando de dirigirse hacia ella e ignorándola como si fuera invisible.**

	PROCEDIMIENTO	SST-431.1.3	Versión: 3
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA INTERNA Y ACOSO EN EL TRABAJO	Fecha: 12/05/2025	Página 9 de 21

- Todas aquellas actuaciones dirigidas a desprestigiar a una persona o comprometer su salud física o psicológica mediante:
 - La calumnia y la murmuración a sus espaldas.
 - La difusión rumores falsos o infundados.
 - La burla por algún defecto físico que pudiera tener.
 - La burla o mofa sobre su orientación sexual.
 - La imitación de su forma de andar o de sus gestos.
 - El ataque a sus creencias políticas o religiosas.
 - La burla sobre su vida privada, su nacionalidad o su origen.
 - El insulto o la injuria.
 - La amenaza con violencia física.
 - Ataques físicos, pero sin lesiones graves como mensajes de advertencia.
 - Los daños en sus bienes.

- Cualquier conducta no deseada de carácter sexual, en el lugar de trabajo o en conexión con el lugar de trabajo. El acoso sexual puede manifestarse de diversas formas en las que cabe incluir:
 - El contacto físico deliberado y no solicitado.
 - Comentarios o gestos de carácter sexual acerca del cuerpo, la apariencia o el estilo de un trabajador/a.
 - Llamadas telefónicas, cartas o mensajes de correo electrónico de carácter sexual.
 - La exposición o exhibición de gráficos, viñetas, dibujos, fotografías, o imágenes de Internet de contenido sexual, no consentidas.
 - Preguntas o insinuaciones de la vida sexual de una persona.
 - Bromas o proposiciones sexuales no consentidas que afecten a la persona o a la identidad sexual, expresión de género, características sexuales y que inciten a la LGTBIfobia.

Se incluye en este procedimiento, folleto para divulgación e información a todo el personal sobre el código de conducta, que deberá ser cumplido por todos/as los/as trabajadores/as de Zaragoza Vivienda, S.L.U.

7. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN.

7.1 Inicio del Procedimiento.

Ante una posible situación de violencia o de acoso en el trabajo, el procedimiento se iniciará con la presentación de un escrito de denuncia (según el formato establecido en el Anexo I, SST-431.2-01-02).

- La denuncia podrá ser formulada por:
 - La persona presuntamente acosada.

	PROCEDIMIENTO	SST-431.1.3	Versión: 3
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA INTERNA Y ACOSO EN EL TRABAJO	Fecha: 12/05/2025	
		Página 10 de 21	

- La representación sindical, previa autorización de la persona presuntamente acosada.
 - Cualquier trabajador/a de forma motivada. En este caso **la presunta víctima deberá ratificarla.**
- La denuncia podrá ser de forma verbal o escrita. Si fuese verbal, la persona denunciante deberá ratificarla por escrito. En ningún caso serán objeto de tramitación denuncias anónimas.

Esta denuncia, ratificada por la presunta víctima, será por escrito en el formato establecido y deberá contener los siguientes datos:

- Datos de identificación de la persona que denuncia y los de la persona que supuestamente está sufriendo acoso, en caso de ser distinta a la persona denunciante.
 - Descripción de los hechos, con fechas y con los actos o circunstancias más relevantes.
 - Identificación de la persona o personas que presuntamente están cometiendo el acoso.
- Las personas a las que se dirigirá la comunicación o denuncia serán las siguientes:
- Unidad Técnica de RRHH.
 - Delegados/as de Prevención.
 - Unidad de Prevención.

7.2 Fase Previa.

Los/las personas encargadas de recibir la denuncia realizarán de manera conjunta, un primer análisis de los datos disponibles, consultando con el Técnico de Prevención de Riesgos Laborales del Servicio de Prevención ajeno, para que asesore sobre las decisiones a adoptar:

1. No admitir a trámite la denuncia si se considera que la situación denunciada no pertenece al ámbito de este protocolo. En este caso, se remitirá un escrito a la persona denunciante informándole de los motivos por los que no se continua con el proceso.
2. Si se trata de un conflicto laboral de carácter interpersonal o de otras situaciones de riesgo psicosocial no incluidas en este Procedimiento, se indicará a la persona denunciante la posibilidad de comunicar a la Dirección y a los/as representantes de los trabajadores su problema, y también se podrán proponer las medidas correctoras o preventivas que se estimen convenientes para la resolución del problema.
3. Admitir la denuncia y continuar la tramitación del Procedimiento en el caso de presunción y/o indicios de posible violencia o acoso en el trabajo, **convocando a tal efecto a la “Comisión de Investigación o de Riesgos Psicosociales”.**

Como consecuencia de las actuaciones llevadas a cabo en la Fase Previa de este procedimiento, se podrá proponer de manera motivada a RRHH y a al Director/a Gerente, la aplicación de medidas cautelares necesarias.

Si las personas encargadas de realizar la fase previa, consideran que debe admitirse a trámite la denuncia se solicitará por parte de RRHH o de PRL al Servicio de Prevención Ajeno, presupuesto de

	PROCEDIMIENTO	SST-431.1.3	Versión: 3
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA INTERNA Y ACOSO EN EL TRABAJO	Fecha: 12/05/2025	
		Página 11 de 21	

asesoramiento de un técnico especializado para formar parte de esta Comisión de Investigación y realizar las actuaciones según este protocolo, así como asesoramiento al resto de los miembros de la Comisión.

Se informará al Director/a Gerente del inicio del protocolo así como del presupuesto ofertado por el Servicio de Prevención Ajeno para su aprobación. (En caso de que esté involucrado/a

Estas personas serán las encargadas de iniciar el protocolo convocando a las personas que forman parte de la Comisión de investigación.

7.3 Fase desarrollo:

7.3.1: Constitución de la “Comisión de Investigación o de Riesgos Psicosociales”.

La Comisión de Investigación o de Riesgos Psicosociales estará formada por las siguientes personas:

- Responsable de RRHH y PRL (o persona en quién delegue). En caso de que la persona responsable de RRHH estuviera involucrada, se deberá nombrar, por parte la Dirección, a otra persona).
- Técnico/a del Servicio de Prevención Ajeno, (preferentemente con experiencia en Ergonomía y Psicología Aplicada).
- Delegados/as de Prevención. (Una persona, a determinar por los Delegados/as de PRL, o por el Comité de Empresa).

7.3.2: Investigación:

La Comisión valorará la documentación existente y se reunirá con las partes implicadas por separado, denunciante y denunciado. Podrá realizar, también, consultas con los/as responsables de área o servicios afectados, así como realizar entrevistas a testigos u otras personas de interés, si se considera necesario.


- La comparecencia de las partes implicadas es obligatoria.
- Las personas citadas, están obligadas al deber de veracidad en su declaración y de sigilo, por lo que se cumplimentará un documento de confidencialidad.

Durante todo el Procedimiento tanto la persona que presenta la denuncia como la persona denunciada, pueden ser acompañados por un representante sindical.

Todo el proceso de investigación se realizará garantizando la confidencialidad de todas las personas que intervienen en el mismo. Se elaborarán actas de las distintas reuniones mantenidas por la Comisión de Investigación o de Riesgos Psicosociales, que se incorporarán al expediente.

7.3.3 Elaboración del Acta de Conclusiones:

Finalizada la investigación, el técnico/a de Prevención del SPA elaborará un informe con el resultado y las conclusiones de la investigación, además de proponer las medidas correctoras más adecuadas.

	PROCEDIMIENTO	SST-431.1.3	Versión: 3
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA INTERNA Y ACOSO EN EL TRABAJO	Fecha: 12/05/2025	
		Página 12 de 21	

Este informe técnico será la base para la elaboración del Acta de Conclusiones, que deberá contener lo siguiente:

- Composición de la Comisión de investigación de Riesgos Psicosociales
- Origen de las actuaciones, principales hechos, resumen de los argumentos planteados por las partes referencia la informe del Técnico de PRL, y conclusiones adoptadas por la Comisión y medidas de mejora propuestas.

Entre las posibles conclusiones se encuentran:

- No se acreditan evidencias de violencia en el trabajo, por lo que se procederá al archivo del expediente.
- Si se detecta alguna situación distinta a la de violencia en el trabajo, se podrán proponer las medidas correctoras o preventivas que se estimen convenientes.
- Si se estima que se trata de una situación de violencia en el trabajo, se propondrán medidas correctoras de la situación y se comunicara a la Gerencia y a RRHH, si procede, para la aplicación de las medidas disciplinarias correspondientes.

Así mismo este Acta de conclusiones deberá llevarse a cabo en el menor tiempo posible, garantizándose la mayor agilidad en todo el proceso.

7.3.4 Información:

El Acta de Conclusiones se remitirá a las partes implicadas, a la Jefatura de Área o servicio correspondiente y al Director/a Gerente.

El/la Director/a Gerente, elaborará una resolución de cumplimiento, donde se recojan las medidas preventivas derivadas del procedimiento, que deberán adoptarse y, si procede, propondrá la resolución del expediente disciplinario correspondiente.

Este documento se entregará a las partes implicadas, a la Jefatura de área correspondiente y los Delegados y Delegadas de Prevención.


Se informará al Comité de Seguridad y Salud, preservando la intimidad de las personas implicadas.

7.3.5 Denuncias falsas

En el caso de que haya existido una utilización manifiestamente maliciosa de este Procedimiento, o que los datos aportados, o los testimonios sean falsos, se comunicará al Director/a Gerente, para la aplicación de las medidas disciplinarias correspondientes.

7.4 Seguimiento y control

El responsable o Jefe/a de área será el encargado de implementar las medidas preventivas indicadas en la resolución por la Director/a Gerente, debiendo remitir por escrito en un plazo no superior a

	PROCEDIMIENTO	SST-431.1.3	Versión: 3
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA INTERNA Y ACOSO EN EL TRABAJO	Fecha: 12/05/2025	
		Página 13 de 21	

quince días, la planificación de las medidas correctoras a los miembros de la Comisión de investigación.

El seguimiento de la ejecución y cumplimiento de las medidas correctoras propuestas corresponderá a la Comisión de Investigación o de Riesgos Psicosociales, para ello contará con el apoyo de los/as responsables de las áreas o servicios que tengan competencias para aplicar las medidas que se hayan establecido según la Resolución del Director/a Gerente.

Las Delegadas y delegados de Prevención serán informados de estas medidas.

En el caso de que de las conclusiones del Procedimiento se derive la tramitación de expediente disciplinario, la UT de RRHH informará a la Comisión de Investigación o de Riesgos Psicosociales como proceder en su tramitación.

Se deberá prestar también una atención especial para evitar posibles situaciones de hostilidad en el entorno de trabajo, cuando se produce la reincorporación del empleado o empleada que haya estado de baja laboral después de la solicitud de intervención por una situación de violencia en el trabajo.

Para garantizar la protección de las personas afectadas por conductas que pudieran ser constitutivas de violencia en el trabajo, la Comisión de Investigación o de Riesgos Psicosociales podrá proponer con carácter preventivo y debidamente motivadas las medidas cautelares que estime adecuadas, con el fin de evitar mayores perjuicios en cualquier fase de este Procedimiento.

8.-CRITERIOS A LOS QUE DEBE AJUSTARSE LA ACTUACIÓN Y GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO.

8.1.Criterios.


Cualquier trabajador/a tiene la obligación de poner en conocimiento de sus superiores jerárquicos o de la Dirección, los casos de posible violencia laboral que conozca. Todo responsable está obligado a prestar atención y a tramitar, en su caso, las quejas que reciba sobre supuestos de violencia laboral en el ámbito de su competencia.

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

8.2. Garantías del Protocolo de Actuación.

El presente protocolo de actuación está basado en el principio de defensa de los derechos de los/as trabajadores/as en el ámbito laboral, así como de sus derechos fundamentales y de su salud, y en salvaguarda de los mismos, se fundamenta en una metodología que cuenta con las siguientes garantías:

- **RESPECTO Y PROTECCIÓN A LAS PERSONAS.:** Será necesario proceder con la discreción necesaria para proteger la intimidad y la dignidad de las personas afectadas, así como la igualdad de trato entre hombres y mujeres, la no discriminación por razón de orientación sexual, identidad o expresión de género y características sexuales. Estas actuaciones y diligencias deben realizarse

	PROCEDIMIENTO	SST-431.1.3	Versión: 3
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA INTERNA Y ACOSO EN EL TRABAJO	Fecha: 12/05/2025	
		Página 14 de 21	

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.** Las personas que intervengan en el Procedimiento tienen la obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva y no deben transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las denuncias presentadas, resueltas o en proceso de investigación.

El proceso debe garantizar que todas aquellas informaciones que se obtengan no deben utilizarse por ninguna de las partes que intervienen en el proceso para temas distintos que el objeto del mismo.

Los datos de carácter personal que se generen en la aplicación de este Procedimiento deben considerarse como datos protegidos por la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de Diciembre de Protección de Datos de carácter personal, entendiéndose, que los mismos deben tener una protección especial en la medida que afectan a la intimidad de la persona.

- **DILIGENCIA:** la investigación y la resolución sobre la denuncia presentada deben ser realizadas sin demoras indebidas, de forma que el procedimiento pueda ser completado en el menor tiempo posible, respetando las debidas garantías.
- **IMPARCIALIDAD:** El procedimiento debe garantizar una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las persona afectadas. Todas las personas que intervengan en el procedimiento actuarán de buena fe para el esclarecimiento de los hechos denunciados.
- **PROTECCIÓN DE LA SALUD DE LAS VÍCTIMAS:** Zaragoza Vivienda deberá adoptar medidas para garantizar el derecho a la protección de la salud de los/las trabajadores/as afectados/as.
- **PROHIBICIÓN DE REPRESALIAS:** deben prohibirse expresamente las represalias contra las personas que efectúen una denuncia, comparezcan como testigos o participen en la investigación en cualquier momento del proceso.

9.-MEDIDAS DE ACTUACIÓN Y PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO.


La actuación preventiva frente a las situaciones de violencia en el trabajo debe plantearse en dos niveles:

9.1 Evaluación y Prevención de situaciones de violencia en el trabajo:

La Evaluación de Riesgos Psicosociales será la herramienta principal para poder realizar una prevención y control de dichos riesgos, además de un diseño adecuado de los puestos de trabajo teniendo en cuenta los criterios establecidos por la Ergonomía y la Psicología, la evaluación y revisión de los riesgos de los puestos, y en definitiva la labor preventiva general.

9.2. Elaboración de estrategias de sensibilización y formación

Para la mejora de las condiciones psicosociales de trabajo, es necesario desarrollar estrategias preventivas específicas, que de forma directa eviten o reduzcan la posibilidad de aparición de las conductas de violencia en el trabajo.

	PROCEDIMIENTO	SST-431.1.3	Versión: 3
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA INTERNA Y ACOSO EN EL TRABAJO	Fecha: 12/05/2025	
		Página 15 de 21	

A este respecto se deberán promover y ejecutar programas específicos dirigidos a establecer instrumentos de identificación precoz de conflictos y procedimientos para resolución de los mismos.

especialmente dirigida a responsables de equipos de personas, para que puedan reconocer y atajar los posibles conflictos en su origen.

- Difundir información relativa a la violencia en el trabajo a través de PIC, emails, etc, u otros medios de comunicación.
- Elaborar documentos divulgativos de prevención de la violencia en el trabajo, sus riesgos y medidas preventivas y hacer una amplia difusión.
- Proporcionar información de la existencia de este procedimiento, con una difusión adecuada. Se garantizará el conocimiento efectivo de este protocolo por todos/as los/as trabajadores/as de la empresa.
- ZARAGOZA VIVIENDA establecerá un calendario de charlas, reuniones o mediante entrega de un manual en las que se informará a todos los trabajadores sobre el contenido del PROTOCOLO DE ACTUACIÓN, y del CÓDIGO DE CONDUCTA que será conocido, comprendido y asumido por todos los integrantes de la empresa.
- De forma complementaria, se podrá facilitar a los/as trabajadores material gráfico para su difusión: carteles, dípticos, etc. Con el objetivo de que el protocolo sea conocido, comprendido y asumido por todos los integrantes de la organización.
- En el proceso de formación e información del personal de nuevo ingreso, se les notificará la existencia del presente Protocolo, así como de la información y formación necesaria en prevención de riesgos laborales.
- Establecer un sistema (buzón, correo electrónico o teléfono) donde se puedan realizar consultas y recibir asesoramiento informativo sobre acoso de forma anónima.

10- RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES


Jefatura de Unidad de Prevención de Riesgos laborales: es la responsable de la coordinación, revisión y aprobación del procedimiento. Debe supervisar y coordinar las acciones de información y formación necesarias para la implantación del procedimiento.

Técnicos de Prevención del Servicio de Prevención Ajeno: serán los responsables de la identificación de los factores de riesgo psicosociales y de la propuesta de acciones correctoras, en el caso de que se evidencien dichos riesgos. Deben establecer las actuaciones preventivas necesarias para la resolución de los casos de violencia en el trabajo.

El personal sanitario de la Unidad de Vigilancia de la Salud del Servicio de Prevención Ajeno y Salud Laboral: son responsables de identificar los daños para la salud derivados de los factores de riesgo psicosocial.

Delegados de Prevención en la Comisión de Investigación de Riesgos Psicosociales del Procedimiento,; son responsables de vigilar y controlar la eficacia de las medidas adoptadas.

El/la Jefe/a de área a la que pertenezca el/la trabajador/a denunciante, es responsable de la organización del trabajo en su estructura, la información interna y la gestión. Debe velar porque los factores organizacionales del trabajo no representen un riesgo laboral para los/las trabajadores/as. Debe adoptar las acciones correctoras propuestas por el Servicio de Prevención Ajeno y Salud Laboral, para prevenir y evitar los posibles casos de violencia en el trabajo y aquellas otras acciones

	PROCEDIMIENTO	SST-431.1.3	Versión: 3
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA INTERNA Y ACOSO EN EL TRABAJO	Fecha: 12/05/2025	
		Página 16 de 21	

que en su caso determine la Comisión de Investigación de Riesgos Psicosociales de este procedimiento.

La Unidad Técnica de RRHH: debe coordinar e implantar procedimientos específicos de resolución de los casos contemplando cuantas medidas sean necesarias desde el punto de vista organizativo, tendentes a evitar y actuar ante los casos de violencia en el trabajo.

El/la Directora Gerente: a la vista de las conclusiones de la Comisión de Investigación, elaborará la resolución de cumplimiento, donde se recojan las medidas preventivas que deben adoptarse derivadas del procedimiento, así como incoar, si procede, el expediente disciplinario correspondiente. (En caso de que esta persona estuviera involucrada en el proceso, por ser denunciante o denunciado, será el/la Vicepresidente/a de Zaragoza Vivienda quien realice las acciones anteriormente indicadas).

Los/as Delegados de Prevención y Representantes de la empresa en el Comité de Seguridad y Salud: Estarán informados de los procedimientos existentes, así como de los procedimientos en curso de elaboración. Serán informados de los resultados de cuantas actuaciones sean llevadas a cabo. Velarán por el cumplimiento de las medidas correctoras previstas en todas las fases de actuación.


11.-CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS/LAS TRABAJADORES/AS.

Este procedimiento de actuación garantiza el derecho de consulta y participación que tienen reconocidos los trabajadores **a través de sus representantes** y en concreto, de entre ellos/as, de los/as **delegados/as de prevención**. El ejercicio de este derecho se concretará a través de las actuaciones siguientes:

- Los/as Delegados/as de Prevención serán informados de la adopción por parte de la empresa de este procedimiento, así como del código de conducta y del protocolo de actuación.
- Podrán interponer las denuncias en nombre de los afectados y asistirles en el procedimiento previo consentimiento expreso y documentado de estos.
- Serán informados de las conclusiones emitidas por la Comisión de Investigación con inclusión de las medidas correctoras planteadas, con salvaguarda de la confidencialidad y la intimidad.

12. NORMATIVA DE REFERENCIA .


- Constitución Española (Artículos 10,14,15,18, 40.2).
- Ley 31/1995 de 8 de Noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y reformas posteriores.
- Ley Orgánica 31/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 4/2023 de 28 de febrero , para la Igualdad real y Efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI.
- RD 1026/2024, de 8 de Octubre, por el que se desarrolla el conjunto planificado de las medias para la igualdad y no discriminación de las personas LGTBI en las empresas.
- Ley Orgánica 51/2010 de 22 de junio de modificación del Código Penal.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

	PROCEDIMIENTO	SST-431.1.3	Versión: 3
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA INTERNA Y ACOSO EN EL TRABAJO	Fecha: 12/05/2025	
		Página 17 de 21	

- Real Decreto Legislativo 1/1994 de 20 de junio , por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social.
- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- Criterio Técnico de la Inspección de Trabajo nº 69/2009.
- Estrategia española de seguridad y salud en el trabajo (2007-2012). Anexo IV.
- NTP 891: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (I).
- NTP 892: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (II).
- NTP 854: Acoso Psicológico en el trabajo: Definición.
- NTP 489: Molencia en el lugar de trabajo.
- NTP 476: "El hostigamiento psicológico en el trabajo: Mobbing, elaborado por el INSHT del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. (Resumen UPR).
- Recomendación de las Comunidades Europeas 92/131, de 27 de noviembre 1991, relativa a la dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo.
- Resolución del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo (2001/2339).
- Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el lugar de trabajo (26 de Abril de 2007).


ANEXOS Y DOCUMENTACIÓN

- Anexo I: Formato : SST-431.1.2-01-03 "Modelo denuncia para iniciar procedimiento."
- Anexo II: Folleto divulgativo Código de conducta. (SST 431.1.2-02-02)
- Anexo III: Folleto explicativo para divulgación del protocolo. (SST 431.1.2-03-01)
- Instrucción Técnica: "Acoso Psicológico en el trabajo. Diario de Incidentes" : IT-SST-431.1.2-01-02

	PROCEDIMIENTO	SST-431.1.3	Versión: 3
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA INTERNA Y ACOSO EN EL TRABAJO	Fecha: 12/05/2025	
		Página 18 de 21	

ANEXO I: MODELO DE DENUNCIA.

IDENTIFICACIÓN DENUNCIANTE					
Persona afectada		Recursos Humanos		Otros	
Delegados/as de Prevención				Área afectada	
DATOS PERSONALES DE LA PERSONA AFECTADA					
Nombre y apellidos :					
Teléfono de contacto:		Correo electrónico:			
DATOS PROFESIONALES DE LA PERSONA AFECTADA					
Centro de trabajo:		Puesto de trabajo			
VINCULACION LABORAL					
Laboral fijo		Laboral indefinido no fijo		Laboral Temporal	
Grupo	Nivel	Antigüedad en el puesto			
DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS O MOTIVO DE DENUNCIA					
Descripción de los hechos causantes, con indicación expresa del personal que pueda corroborar los hechos objeto de denuncia- nombre y apellidos.					
Datos de la presunta víctima, en caso de ser diferente al denunciante, deberá indicarse su nombre y apellidos, así como, el puesto de trabajo que desempeña.					
Datos de la persona denunciada, deberá indicarse su nombre y apellidos, así como, el puesto de trabajo que desempeña en la entidad.					
Reseñar cualquier otro elemento probatorio a destacar.:					
DOCUMENTACIÓN ANEXA		SI	Especificar:		NO
SOLICITUD					
Solicito el inicio del Protocolo de actuación frente a la violencia interna y acoso en el trabajo.					
Lugar y Fecha:			Firma:		

	PROCEDIMIENTO	SST-431.1.3	Versión: 3
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA INTERNA Y ACOSO EN EL TRABAJO	Fecha: 12/05/2025	
		Página 19 de 21	

ANEXO II




Código de conducta


Se consideran conductas intolerables

Todas aquellas conductas dirigidas a limitar la comunicación y en las que a una persona:

- Se le limita la oportunidad de comunicarse.
- Se le interrumpe continuamente cuando habla.
- Se le impiden expresarse.
- Se le avasalla, se le grita o se le insulta en voz alta.
- Se le critica continuamente el trabajo realizado.
- Se le insulta o acusa a través de llamadas telefónicas o a través de notas o escritos.
- Se le amenaza verbalmente.
- Se le niega contacto, con miradas y gestos de rechazo explícito, desprecio o desdén.
- Se le niega su presencia, no respondiendo a sus comentarios ni preguntas, dirigiéndose exclusivamente a terceros.




Todas aquellas conductas limitadoras del contacto social por las que a una persona se le hace el vacío, dejando de dirigirse hacia ella e ignorándola como si fuera invisible.




Todas aquellas actuaciones dirigidas a desprestigiar a una persona o comprometer su salud física o psicológica mediante:


- La calumnia y la murmuración a sus espaldas.
- La difusión rumores falsos o infundados.
- La burla por algún defecto físico que pudiera tener.
- Burla o mofa sobre la orientación sexual.
- La imitación de su forma de andar o de sus gestos.
- El ataque a sus creencias políticas o religiosas.
- La burla sobre su vida privada, su nacionalidad o su origen.
- El insulto o la injuria.
- La amenaza con violencia física.
- Ataques físicos, pero sin lesiones graves como mensajes de advertencia. Los daños en sus bienes.




Cualquier conducta no deseada de carácter sexual, en el lugar de trabajo o en conexión con el lugar de trabajo. El acoso sexual puede manifestarse de diversas formas en las que cabe incluir:

- El contacto físico deliberado y no solicitado.
- Comentarios o gestos de carácter sexual acerca del cuerpo, la apariencia o el estilo de un trabajador.
- Llamadas telefónicas, cartas o mensajes de correo electrónico de carácter sexual.
- La exposición o exhibición de gráficos, viñetas, dibujos, fotografías, o imágenes de Internet de contenido sexual, no consentidas.
- Preguntas o insinuaciones de la vida sexual de una persona.
- Bromas o proposiciones sexuales no consentidas que afecten a la persona o a la identidad Sexual, expresión de género, características sexuales y que inciten a la LGTBifobia.



	PROCEDIMIENTO	SST-431.1.3	Versión: 3
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA INTERNA Y ACOSO EN EL TRABAJO	Fecha: 12/05/2025	Página 20 de 21

ANEXO III



Protocolo de actuación ante situaciones de violencia y acoso en el trabajo

¿Qué hacer ante una posible situación de violencia o acoso en el trabajo?

1 Presentar un escrito de denuncia

<p style="text-align: center;">¿QUIÉN PUEDE FORMULAR LA DENUNCIA?</p>	<ul style="list-style-type: none"> La persona presuntamente acosada. La representación sindical, previa autorización. Cualquier trabajador/a de forma motivada.
<p style="text-align: center;">¿CÓMO DENUNCIAR?</p>	<ul style="list-style-type: none"> De manera verbal, deberá ser ratificada por escrito. De forma escrita.
<p style="text-align: center;">¿QUÉ DEBE DE CONTENER LA DENUNCIA?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de la persona denunciada y del denunciante (nunca de forma anónima). Descripción de los hechos, con fechas y con los actos o circunstancias más relevantes.
<p style="text-align: center;">¿A QUIÉN SE REMITE?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Unidad Técnica de RRHH. Delegados/as de Prevención. Unidad de Prevención.


2 Una vez recibida la denuncia

los/as encargados de recibirla consultarán con el técnico de prevención del SPA para que asesore sobre las decisiones y se tomen las decisiones siguientes:


- Identificar si la denuncia presentada pertenece al ámbito de este protocolo u otro distinto, y admitirla o no en base a esto.

y si se admite a trámite la denuncia...

- Convocar a la Comisión de Investigación o de Riesgos Psicosociales, y en caso necesario aplicar las medidas cautelares necesarias.

	PROCEDIMIENTO	SST-431.1.3	Versión: 3
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA INTERNA Y ACOSO EN EL TRABAJO	Fecha: 12/05/2025	
		Página 21 de 21	

3



La Comisión de Investigación o de Riesgos Psicosociales...

ESTARÁ INTEGRADA POR:

- Responsable de RRHH y PRL (o persona en quién delegue).
- Técnico/a del Servicio de Prevención Ajeno.
- Delegados/as de Prevención.

SE ENCARGARÁ DE:

- Realizar las acciones para llevar a cabo la Investigación.
- Las personas citadas en el proceso de Investigación estarán obligadas al deber de veracidad en su declaración y de sigilo, cumplimentando un documento de confidencialidad.

ELABORARÁ:

- Actas de las distintas reuniones, entrevistas, etc.
- El Acta de Conclusiones
 - Basada en el informe técnico del resultado y las conclusiones de la investigación.
 - Deberá contener:
 - Origen de las actuaciones, principales hechos, resumen de los argumentos planteados y las conclusiones y medidas a adoptar.

INFORMARÁ:

- Al Director/a Gerente.
- A las partes implicadas.
- A la Jefatura de Área o servicio.

El/La Director/a Gerente...

elaborará una resolución de cumplimiento, donde se recojan las medidas preventivas derivadas del procedimiento que deben adoptarse, y propondrá, si procede, el expediente disciplinario correspondiente.

Seguimiento y control



4

<p>LA COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN O DE RIESGOS PSICOSOCIALES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizará el seguimiento de la ejecución y cumplimiento de las medidas correctoras propuestas.
<p>EL/LA RESPONSABLE O JEFE/A DE ÁREA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se encargará de implementar las medidas preventivas indicadas en la resolución por el/La Director/a Gerente.
<p>LOS DELEGADOS DE PREVENCIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Serán informados de estas medidas.

SST 431.1.2.03-01

Para más información

consultar el documento completo **"Protocolo de actuación frente a situaciones de violencia interno y acoso en el trabajo"**

PLAN DE DIVERSIDAD E INCLUSIÓN LGTBI ZARAGOZA VIVIENDA S.L.U.

ANEXO I

Compromiso de la Dirección

La Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda S.L.U. hace público su compromiso con el objetivo de fomentar y mantener un entorno de trabajo seguro y respetuoso con la dignidad, la libertad individual y los derechos fundamentales de todas las personas que integran nuestra organización.

De acuerdo con este compromiso, la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda S.L.U. declara que las actitudes de acoso o discriminación por razones de orientación sexual o identidad de género representan un atentado grave contra la dignidad de las personas y de sus derechos fundamentales.

Por lo tanto, la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda S.L.U. se compromete a:

- Promover la igualdad y no discriminación por razón de orientación sexual, identidad o expresión de género y características sexuales.
- Garantizar un entorno laboral seguro y respetuoso para todas las personas LGTBI.
- Establecer unas herramientas y mecanismos de selección de personal libres de sesgos discriminatorios hacia la comunidad LGTBI.
- Diseñar campañas de sensibilización, comunicación y difusión que pongan en valor la diversidad y que promuevan la no discriminación de las personas del colectivo.
- Elaborar un protocolo de actuación, revisarlo periódicamente y mantenerlo vigente asegurando su adecuación a la normativa y las necesidades del entorno laboral.
- Fomentar la participación activa de la representación legal de las personas trabajadoras en el desarrollo y aplicación de las políticas LGTBI.
- Garantizar la confidencialidad y dignidad de quienes puedan ser víctimas de acoso o discriminación.
- Adoptar medidas cautelares para proteger a las víctimas durante la tramitación de cualquier procedimiento.
- Extender estos principios a todas las personas vinculadas a la empresa, incluyendo a la plantilla, empresas colaboradoras y proveedoras.

Para la consecución efectiva de este compromiso, la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda S.L.U. fomentará acciones dirigidas a prevenir y a evitar situaciones de acoso, tales como:


- **Formación:** se incluirá esta materia en aquellos programas de formación que sean adecuados para ello, dirigidos a toda la plantilla y especialmente a las personas que tengan personal a su cargo. Se formará asimismo a una o varias personas en la instrucción de expedientes de acoso.
- **Difusión:** se distribuirá entre todas las personas trabajadoras el protocolo de acoso.
- **Evaluación y seguimiento:** Con carácter periódico se evaluará la efectividad del protocolo de prevención y acoso.

Los mandos, adicionalmente tendrán las siguientes responsabilidades:

- Asegurarse que las personas a su cargo conocen y comprenden el contenido de este protocolo;
- Garantizar y velar por que no se produzcan situaciones de acoso dentro de su ámbito.

En el desarrollo e implantación de las diferentes actuaciones y medidas que se produzcan en este sentido, se contará con la participación y colaboración de la Comisión Negociadora del Plan de diversidad e inclusión LGTBI.

Firmado en Zaragoza, a 19 de marzo de 2025



D^{ña} Ldrena Reula Gil
Directora Gerente

ANEXO II

Compromiso de confidencialidad de las personas que intervienen en el proceso de tramitación y resolución de las denuncias por acoso

D/D^a,habiendo sido designado por la Comisión de Igualdad de ZARAGOZA VIVIENDA, S.L. para intervenir en el procedimiento de recepción, tramitación, investigación y resolución de las denuncias por acoso por orientación sexual o identidad de género que pudieran producirse, se comprometo a respetar la confidencialidad, privacidad, intimidad e imparcialidad de las partes a lo largo de las diferentes fases del proceso.

Por lo tanto, manifiesto mi compromiso a cumplir con las siguientes obligaciones:

- Garantizar la dignidad de las personas y su derecho a la intimidad a lo largo de todo el procedimiento.
- Garantizar el tratamiento reservado y la más absoluta discreción en relación con la información sobre las situaciones que pudieran ser constitutivas de acoso por orientación sexual o identidad de género.
- Garantizar la más estricta confidencialidad y reserva sobre el contenido de las denuncias presentadas, resueltas o en proceso de investigación de las que tenga conocimiento, así como velar por el cumplimiento de la prohibición de divulgar o transmitir cualquier tipo de información por parte del resto de las personas que intervengan en el procedimiento.

Asimismo, declaro que he sido informado por Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda. de la responsabilidad disciplinaria en que podría incurrir por el incumplimiento de las obligaciones anteriormente expuestas.

En Zaragoza, a.....dede

Firmado: