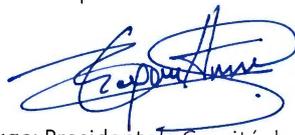


	PROCEDIMIENTO	SST-431.1.3	Versión: 3
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA INTERNA Y ACOSO EN EL TRABAJO	Fecha: 12/05/2025	
		Página 1 de 21	

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
	PROTOCOLO 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.

SST 431.1.3.02-02

	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 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

¿QUIÉN PUEDE FORMULAR LA DENUNCIA?	<ul style="list-style-type: none"> La persona presuntamente acosada. La representación sindical, previa autorización. Cualquier trabajador/a de forma motivada.
¿CÓMO DENUNCIAR?	<ul style="list-style-type: none"> De manera verbal, deberá ser ratificada por escrito. De forma escrita.
¿QUÉ DEBE DE CONTENER LA DENUNCIA?	<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.
¿A QUIÉN SE REMITE?	<ul style="list-style-type: none"> Unidad Técnica de RRHH. Delegados/as de Prevención. Unidad de Prevención.

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"**