



# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A LOS CONFLICTOS PARA LA PREVENCIÓN DEL ACOSO Y VIOLENCIA LABORAL

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
1.1 JUSTIFICACIÓN.....	3
1.2 NORMATIVA DE REFERENCIA.....	3
1.3 DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS .....	4
2. OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES ..	4
2.1 OBJETIVOS .....	4
2.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	5
2.3 DEFINICIONES .....	5
2.3.1 Conflicto Laboral.....	5
2.3.2 Violencia Laboral .....	5
2.3.3 Acoso:.....	5
2.3.4 Acoso laboral (Psicológico o moral en el trabajo):.....	6
2.3.5 Denuncia falsa:.....	6
2.4 CONFLICTO LABORAL: .....	6
2.4.1 Clasificación del conflicto.....	6
2.4.2 Fases de evolución del conflicto.....	7
2.4.3 Diferencias entre conflicto interpersonal y acoso laboral.....	7
2.5 VIOLENCIA EN EL TRABAJO .....	8
2.5.1 La violencia en el trabajo la podemos clasificar en dos grandes grupos:.....	8
2.5.2 Tipos de comportamientos de violencia laboral:.....	8
2.6 ACOSO LABORAL (psicológico o moral en el trabajo) .....	8
2.6.1 Tipos de acoso en el entorno laboral.....	8
2.6.2 Fases de Acoso .....	9
2.6.3 Grados de Acoso.....	9
3. PRINCIPIOS Y GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO .....	10
4. CONSTITUCIÓN DE LA COMISIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN, PREVENCIÓN, EVALUACIÓN E INTERVENCIÓN EN SITUACIONES DE CONFLICTO, ACOSO Y VIOLENCIA LABORAL .....	11
4.1 COMPETENCIAS Y ATRIBUCIONES DE LA COMISIÓN PARA LA PREVENCIÓN, EVALUACIÓN E INTERVENCIÓN EN SITUACIONES DE ACOSO:.....	12
4.2. ABSTENCIÓN Y RECUSACIÓN DE LOS INTEGRANTES .....	12



5. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN .....	13
5.1 INICIO DEL PROTOCOLO .....	13
5.1.1 Solicitud de intervención .....	13
5.1.2. Valoración inicial.....	14
5.2. TRAMITACIÓN DEL PROTOCOLO .....	14
5.3. RESOLUCIÓN .....	15
5.4 SEGUIMIENTO Y CONTROL .....	16
6. MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE AL ACOSO .....	16
7. VIGENCIA DEL PROTOCOLO.....	16
8. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DEL PROTOCOLO ACTUACIÓN.....	17
ANEXO I .....	20
ACTA DE CONSTITUCIÓN DE LA COMISIÓN PERMANENTE PARA LA PREVENCIÓN, EVALUACIÓN E INTERVENCIÓN EN SITUACIONES DE ACOSO .....	20
ANEXO II.....	23
ACTA DE CONSTITUCIÓN DE LA COMISIÓN INSTRUCTORA Y APERTURA DEL EXPEDIENTE .....	23
ANEXO III.....	25
COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD DE LAS PERSONAS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO DE TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS DENUNCIAS POR ACOSO Y VIOLENCIA LABORAL .....	25
ANEXO IV .....	26
FORMULARIO DE DENUNCIA POR CONFLICTO, ACOSO Y/O VIOLENCIA .....	26
ANEXO V .....	29
EXPEDIENTE INSTRUCTOR DE LA DENUNCIA .....	29
ANEXO VI.....	30
INFORME DE CONCLUSIONES DE LA COMISIÓN INSTRUCTORA .....	30
ANEXO VII.....	31
Cuestionario final de comprobación de la aplicación del Protocolo.....	31
ANEXO VIII .....	34
LISTA NO EXHAUSTIVA DE CONDUCTAS RELACIONADAS CON SITUACIONES DE ACOSO.....	34

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1 JUSTIFICACIÓN

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, en ningún caso, puedan ser sometidos a torturas ni a penas o tratos inhumanos o degradantes (artículo 15), y al derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen (artículo 18); y al tiempo, el artículo 40.2 encomienda a los poderes públicos velar por la seguridad e higiene en el trabajo.

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

La cooperativa Gredos San Diego, en adelante GSD, en su compromiso de establecer una cultura organizativa de normas y valores contra el acoso laboral y respetuosa con la legislación vigente manifiesta, como principio básico, el derecho de todas las personas que lo conforman, socios y trabajadores, a recibir un trato respetuoso y digno.

Por todo ello, y con el fin de procurar un entorno en el que la dignidad de la persona sea respetada, la cooperativa GSD reconoce la necesidad de prevenir conductas de acoso y violencia en el trabajo, imposibilitando su aparición y erradicando todo comportamiento que pueda considerarse constitutivo del mismo en el ámbito laboral.

Este "Protocolo de resolución de conflictos para la prevención del acoso laboral y la violencia en el trabajo" constituye el instrumento para establecer el marco general de actuación de la política de prevención y detección en esta materia, y se integra en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la cooperativa Gredos San Diego.

### 1.2 NORMATIVA DE REFERENCIA

Entre otras destacan las siguientes referencias normativas:

- Constitución Española de 27 de diciembre de 1978
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales
- Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo Texto Refundido del Estatuto de los Trabajadores
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- RD 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el art 24 de la Ley 31/1995 de PRL, en materia de coordinación de actividades empresariales.
- Nota Técnica de Prevención (NTP) 476 "El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing"
- Ley Orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- NTP 891 y 892: Procedimiento de Solución Autónoma de los conflictos de violencia laboral. INSHT
- La Directiva 2006/54/CE y la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Capítulo III de la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social.

- Nota Técnica de Prevención 1096 del Ministerio de Trabajo
- Nota técnica de prevención 489 del Ministerio de Trabajo

### 1.3 DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

Conscientes de que la mejora de las condiciones de trabajo repercuten directamente en el rendimiento de trabajo y clima laboral, y considerando que los conflictos, las conductas constitutivas de acoso y la violencia en el trabajo repercuten negativamente tanto en los trabajadores y socios directamente afectados como en el entorno de la cooperativa, Gredos San Diego se compromete a prevenir los comportamientos que sean constitutivos de acoso y afrontar los conflictos que puedan producirse, de acuerdo con los siguientes enunciados:

- Adoptar una actitud proactiva promoviendo medidas de prevención, detección, información y sensibilización y manifestar **Tolerancia Cero** ante cualquier tipo de acoso laboral y violencia en el trabajo, independientemente de quién sea la presunta víctima o la persona presuntamente acosadora.
- Toda persona tiene derecho a recibir un trato correcto, respetuoso y digno, y a que se respete su intimidad y su integridad física y moral, no pudiendo estar sometida, en ninguna circunstancia, ya sea por nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, incluida su condición laboral, a tratos degradantes, humillantes u ofensivos.
- Los socios trabajadores y los trabajadores de la cooperativa GSD tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, al que se asocia un correlativo deber de protección mediante la prevención de los riesgos derivados de su trabajo, incluidos los derivados de conductas de acoso.
- GSD cooperativa se compromete a asignar los medios humanos y materiales necesarios para prevenir y hacer frente, en su caso, a las consecuencias derivadas de este tipo de conductas.
- Asimismo, manifiesta su compromiso firme por alcanzar espacios de trabajo seguros y saludables, fomentando unas relaciones personales basadas en la libertad y el respeto, en el que los conflictos y disputas se resuelvan en el seno de la empresa mediante un diálogo constructivo y respetuoso entre las partes. Por ello, GSD se compromete a promover, implantar y apoyar todas las acciones recogidas en este documento y alienta a la necesaria implicación de todas las personas, cada una desde su responsabilidad y función en la organización, para lograr este propósito.
- GSD cooperativa garantizará a sus socios y trabajadores el derecho a aplicar las acciones que contempla este procedimiento, sin temor a ser objeto de intimidación, ni de trato injusto, discriminatorio o desfavorable. Dicha protección se aplicará por igual tanto a las personas que formulen la reclamación, como a aquellas que faciliten información en relación con dicha reclamación o que presten asistencia de algún otro modo en cualquier procedimiento previsto en el presente protocolo.
- Reconocer el papel del Servicio de Seguridad y Salud Laboral como elemento de información y asesoramiento dentro del ámbito de sus funciones en la materia, tanto para el personal como en las acciones e instrucciones que se puedan iniciar.
- Difundir y hacer llegar este protocolo a todas las personas que trabajan en la cooperativa, ya sean socios o trabajadores, por los medios habituales.

## 2. OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES

### 2.1 OBJETIVOS

El objetivo general de este protocolo es establecer las acciones e instrucciones a seguir para prevenir, evitar y erradicar el acoso y la violencia interna en el trabajo, mediante la resolución precoz de los conflictos.

Objetivos específicos:

31.04-51	Protocolo de actuación frente a los conflictos para la prevención del acoso y violencia laboral	01.10.2024	4 de 36
----------	---	------------	---------



- A) Informar, formar y sensibilizar a los trabajadores, dándoles pautas para identificar distintas situaciones de acoso y violencia en el trabajo para prevenir y evitar que se produzcan.
- B) Disponer de la organización específica y de las medidas necesarias para atender y resolver los casos que se produzcan.
- C) Garantizar la seguridad de las personas afectadas, la aplicación de las medidas que procedan para acabar con el acoso y la violencia, así como aplicar los procedimientos sancionadores.

## 2.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente protocolo se aplicará a todas las personas que preste sus servicios en la cooperativa Gredos San Diego, independientemente de la naturaleza societaria o laboral de su vínculo con dicha entidad. En el caso de que se trate de una situación de acoso por alumnos o sus familiares, deberá indicarse expresamente, para determinar que se active el protocolo de acoso escolar y seguir las actuaciones establecidas en el mismo.

Cuando se produzca una situación de acoso entre personal de la cooperativa y personal de una empresa externa contratada, se aplicarán los mecanismos de Coordinación de Actividades Empresariales (CAE), conforme al RD 171/2004 que desarrolla el art 24 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de Coordinación de Actividades Empresariales.

## 2.3 DEFINICIONES

### 2.3.1 Conflicto Laboral

Es un proceso en el que las partes implicadas perciben una incompatibilidad entre ellas debido, por ejemplo, a intereses o valores contrapuestos, dentro de una relación de interdependencia. Para que esta situación exista es necesario que se produzca un desacuerdo que no haya sabido resolverse.

El conflicto surge de las diferencias, por triviales que estas puedan parecer. A veces, cuando las personas discrepan sobre sus valores u opiniones, o cuando compiten por objetivos aparentemente incompatibles -aunque no siempre lo sean realmente-, sienten la oposición del otro como un ataque personal.

El conflicto no es necesariamente negativo, pero las diferencias mal gestionadas pueden dar lugar a fuertes respuestas emocionales y afectar a la salud y el bienestar de las personas implicadas.

La escalada de estos conflictos puede dar lugar a la presencia de *conductas inapropiadas*, incluso ser un factor causante o estadio previo a situaciones de acoso y violencia laboral.

Hay que valorar que las *conductas inapropiadas* abarcan el conjunto de actos y comportamientos que se consideran ofensivos, humillantes y que vulneran el derecho a un trato digno de las personas. Estas conductas pueden tener muy diversas manifestaciones de diferente entidad y gravedad, como son: los abusos verbales, la intimidación, las amenazas y humillaciones, la violencia física u otras características.

### 2.3.2 Violencia Laboral

La violencia en el trabajo, como riesgo laboral que es, recoge todas las conductas de violencia física o psicológica que se produzcan en el entorno laboral interno, entre trabajadores de una misma empresa, entre trabajadores de diferentes empresas que presten servicios en un mismo centro de trabajo, así como la proveniente de personas desconocidas del exterior.

### 2.3.3 Acoso:

Toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra la dignidad y crear un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo (art. 28, Ley 62/2003 de medidas fiscales, administrativas y del orden social).

### 2.3.4 Acoso laboral (Psicológico o moral en el trabajo):

Es la exposición a conductas de **violencia psicológica intensas** dirigidas de forma **reiterada y prolongada en el tiempo** hacia una o más personas por parte de otra u otras que actúan frente a aquellas **desde una posición de poder** (no necesariamente jerárquica sino en términos psicológicos), con el propósito o el efecto de crear un entorno hostil o humillante que perturbe la vida laboral de la víctima. Dicha violencia se da en el marco de una relación de trabajo, pero no responde a las necesidades de organización de este, suponiendo tanto un atentado a la dignidad de la persona, como un riesgo para su salud (L.O. 5/2010, modifica L.O. 5/1995 del Código penal).

En la definición de acoso laboral podemos observar dos formas distintas de manifestarse o realizarse, que influyen a la hora de realizar su detección, evaluación, afrontamiento, tratamiento y erradicación:

- Conductas de acoso: que comprenden todos aquellos actos y conductas que puedan considerarse como vejatorios, discriminatorios, humillantes, degradantes, intimidatorios, ofensivos, violentos, o intrusiones en la vida privada.
- Proceso de acoso: agresiones repetidas o persistentes, perpetradas por una o más personas, de forma verbal, psicológica o física, en el lugar de trabajo o en conexión con el mismo; que tiene como consecuencias la vejación, humillación, menosprecio, degradación, coacción o discriminación de una persona.

### 2.3.5 Denuncia falsa:

Se considerará denuncia falsa aquella denuncia en la que, tras la instrucción del procedimiento, resulte que concurren simultáneamente los siguientes dos requisitos:

- a) Carece de justificación y fundamento.
- b) Su presentación se ha producido con mala fe por parte de la persona denunciante o con el único fin de dañar a la persona denunciada (acoso inverso) en los mismos términos descritos en las definiciones anteriores.

## 2.4 CONFLICTO LABORAL:

### 2.4.1 Clasificación del conflicto

#### **Según el tipo:**

- Causas organizacionales, casi siempre suelen ocurrir por fallos en la organización de trabajo, excesos de autoridad, diferentes grados de implicaciones en el trabajo, comparaciones entre trabajadores/as, etc.
- Causas ambientales suelen ser por incertidumbres futuras en el puesto de trabajo, problemas económicos, culturales, tecnológicos, etc., de la propia empresa.
- Causas personales pueden ser por posicionamientos contrarios, llegando hasta posicionarse en un punto más radical, frustraciones profesionales, problemas familiares y/o económicos que bloqueen al trabajador/a y no le permitan ver otros puntos de vista, dificultades con la conciliación familiar que hacen estar al trabajador en una posición más irascible o prejuicios, y posibles trastornos o desequilibrios emocionales y/o mentales, etc.

#### **Según las partes implicadas:**

- Conflicto intrapersonal, este tipo de conflictos se dan con uno mismo, por ejemplo, al tener que realizar ordenes que van en contra de los propios valores o en contra de las propias formas de trabajar.
- Conflicto interpersonal, este tipo de conflictos afecta a varias personas de la empresa, independientemente del nivel organizativo que tengan.
- Conflicto intragrupal, este tipo de conflictos se dan entre personas de un mismo equipo de trabajo.
- Conflicto intergrupala, este tipo de conflictos se dan entre trabajadores de diferentes equipos de trabajo.

**Según las causas que provocan el propio conflicto, estarían:**

- Conflicto de relación, este tipo de conflictos se originan por falta o fallo de comunicación.
- Conflicto de información, este tipo de conflictos surge cuando al menos un trabajador/a, o varios, poseen información falsa o errónea, para obtener con ello un beneficio propio.
- Conflicto de intereses, este tipo de conflictos surgen cuando al menos un trabajador/a o varios anteponen su propio interés al del resto.

2.4.2 Fases de evolución del conflicto

- Las características personales de cada individuo pueden hacer que la actitud y respuesta hacia un conflicto sea una u otra, pero sobre todo es el ambiente del lugar de trabajo lo que fomentará más una resolución negativa o positiva.
- Nacimiento del conflicto, debemos partir de la imposibilidad de evitar el conflicto, puesto que convivimos con otras personas en nuestro trabajo que tienen una educación, edad, ideología, etc., diferente a la nuestra. Hay que ser conscientes de esto y ser empáticos y saber convivir con el resto de las personas en el trabajo. Con esto, no estamos diciendo que hay que tener una posición sumisa y aceptar sin más cualquier otro punto de vista o cualquier posición contraria a la nuestra, sino que hay que saber escuchar, respetar otras ideas y saber dialogar hasta encontrar un punto intermedio que satisfaga a todas las posiciones. Hay que saber decir “no” ante algo que pueda ir en contra de nuestras convicciones, creencias o experiencia (es posible que la otra parte este confundida y al ceder por no entrar en un conflicto se cometan errores). Este “no”, debe ser desde una posición positiva de entendimiento no de imposición.
- Respuesta al conflicto, la respuesta puede ser desde la hostilidad, o de alerta, hasta una respuesta de entendimiento y cooperación o de huida del conflicto para evitar afrontarlo y con ello enfrentarse a la otra persona/as, de sumisión, etc.
- Resultado del conflicto en función de la respuesta que se ha tenido, el mismo será negativo o constructivo. Para que el resultado de la gestión de un conflicto no sea negativo para la salud de ningún trabajador, la gestión, cultura y política de la empresa será fundamental y es la base para que los conflictos se gestionen y resuelvan adecuadamente.

2.4.3 Diferencias entre conflicto interpersonal y acoso laboral

Las diferencias no se centran en lo que se hace o como se hace, sino en la frecuencia y duración de lo que se hace, y, sobre todo, en la intencionalidad de lo que se hace.

Con la finalidad de aclarar más al detalle estos conceptos vamos a destacar una serie de diferencias:

<b>Conflicto interpersonal en el trabajo</b>	<b>Acoso Laboral (<i>Mobbing</i>)</b>
Las conductas no son frecuentes ni sistemáticas son ocasionales.	Las conductas son frecuentes, sistemáticas, repetidas y prolongadas en el tiempo.
No hay finalidad premeditada.	El acosador tiene un objetivo de carácter finalista.
Se suele dar entre dos trabajadores o grupos de trabajadores	Suele darse un grupo contra una persona.
Los comportamientos acosadores van dirigidos a todo el grupo de trabajadores.	Los comportamientos acosadores van dirigidos hacia una o varias personas del grupo, pero no hacia todos.
Suele haber simetría jerárquica entre las partes.	Suele haber una relación asimétrica entre las partes.
Los roles y tareas están claramente definidas.	Se da ambigüedad de rol.



Las confrontaciones son ocasionales.	Las confrontaciones son frecuentes.
--------------------------------------	-------------------------------------

## 2.5 VIOLENCIA EN EL TRABAJO

2.5.1 La violencia en el trabajo la podemos clasificar en dos grandes grupos:

- La violencia física. La definimos como el empleo de la fuerza física contra otra persona o grupo, que produce daños físicos, sexuales o psicológicos. (Ejemplos: palizas, patadas, bofetadas, puñaladas, empujones etc.).
- La violencia psicológica. Uso deliberado del poder o amenazas contra otra persona o grupo, que pueden dañar el desarrollo físico, mental, moral o social. (Ejemplos: abuso verbal, la intimidación, el atropello, el acoso y las amenazas).

En muchos supuestos ambas se dan de manera conjunta o superpuesta.

2.5.2 Tipos de comportamientos de violencia laboral:

- Agresión Física: Comportamiento intencionado que daña físicamente a otra persona. Se incluye la agresión sexual.
- Abuso: Comportamiento que humilla, degrada o falta de respeto a la dignidad y valor de una persona.
- Intimidación o atropello: Comportamiento ofensivo y repetido en el tiempo, con intentos vengativos, crueles o maliciosos de humillar o minar a un empleado o grupo de empleados.
- Acoso "en términos generales" Conducta no deseada que afecta a la dignidad de las personas trabajadoras y que tiene su origen en algún tipo discriminación o prejuicio frente a la edad, discapacidad, condición, circunstancias familiares, genero, orientación sexual, raza, color, idioma, religión, creencias u opiniones políticas, sindicales u otras, origen nacional o social, nacimiento u otra condición, etc.
- Acoso sexual: cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.
- Acoso por razón de sexo: situación en la que se produce un comportamiento no deseado relacionado con el sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de la persona y de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.
- Acoso racial: Toda conducta amenazadora, no correspondida ni deseada, que se basa en la raza, color, idioma, origen nacional, religión, asociación con una minoría, nacimiento u otra condición, y que afecta a la dignidad de las mujeres y de los hombres en el trabajo.
- Amenaza: Promesa de recurso a la fuerza física o al poder (es decir, la fuerza psicológica), que produce miedo al daño físico, sexual, psicológico u otras con secuencias negativas en las personas o grupos a los que se dirige.

Este tipo de comportamientos y actuaciones catalogadas como de violencia en el trabajo puede afectar a contextos muy diferenciados. No toda la violencia experimentada en el lugar de trabajo tiene que estar relacionada con factores laborales o con personas relacionadas con el trabajo, también puede provenir de agresores incidentales o de agresores relacionados ocasionalmente con el trabajo.

## 2.6 ACOSO LABORAL (psicológico o moral en el trabajo)

2.6.1 Tipos de acoso en el entorno laboral

Podemos distinguir tres tipos de acoso:

- Acoso vertical: se produce entre personas que tienen una diferente posición jerárquica dentro de la organización. Puede ser de dos tipos:

31.04-51	Protocolo de actuación frente a los conflictos para la prevención del acoso y violencia laboral	01.10.2024	8 de 36
----------	---	------------	---------





- Acoso descendente. - Presión ejercida de manera sistemática y prolongada en el tiempo por un superior sobre uno o más trabajadores.
- Acoso ascendente. - Presión ejercida de manera sistemática y prolongada en el tiempo por un trabajador o grupo de trabajadores sobre su superior jerárquico.
- Acoso horizontal. - Presión ejercida de manera sistemática y prolongada en el tiempo por un trabajador o un grupo de trabajadores sobre uno de sus compañeros.
- Acoso discriminatorio. - Acoso vinculado a conductas basadas en factores discriminatorios como por razón de género o cualquier otra razón discriminatoria (raza, edad, creencias u orientación sexual).

### 2.6.2 Fases de Acoso

El acoso, como situación de hostigamiento que se prolonga en el tiempo, es un proceso en el que pueden distinguirse varias fases:

1ª Fase de conflicto: en cualquier organización laboral, la existencia de conflictos son un acontecimiento común en las relaciones entre personas, si bien gran parte de ellos se resuelven de forma más o menos satisfactoria. Sin embargo, también es posible que alguno de esos problemas se hagan crónicos, dando paso a la segunda fase.

2ª Fase de estigmatización: comienza con la adopción por una de las partes en conflicto de las distintas conductas definitorias de acoso. Lo que al principio ha podido ser un conflicto entre dos personas, puede llegar a convertirse en un conflicto de varias personas a la vez contra una sola con la adopción de comportamientos y hostigadores grupales.

La prolongación de esta fase es debida a actitudes de evitación o de negación de la realidad por parte de la persona afectada, de otros compañeros e incluso de la dirección.

3ª Fase de intervención desde la empresa: se tomarán una serie de medidas encaminadas a la resolución positiva del conflicto (cambio de puesto, fomento del diálogo entre los implicados, etc.), y también se tomarán medidas para apartarse del supuesto origen del conflicto.

4ª Fase de marginación o exclusión de la vida laboral: en este período el trabajador compatibiliza su trabajo con bajas de larga duración. En esta situación, la persona subsiste con distintas patologías como consecuencia de su anterior experiencia de hostigamiento con los consiguientes efectos físicos, psicológicos y sociales.

### 2.6.3 Grados de Acoso

En cuanto a los grados de acoso, vienen determinados por la intensidad, duración y frecuencia con que aparecen las diferentes conductas de acoso. Podemos distinguir tres grados:

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

### **NO tendrán la consideración de Acoso Laboral:**

1. Aquellas conductas que se producen desde una relación simétrica y definen un conflicto entre las partes en el ámbito del trabajo, bien sea de carácter puntual, en un momento concreto, o más permanente.

2. Cuando se produzcan acciones de **violencia en el trabajo**, realizadas desde una posición prevalente de poder respecto a la víctima, pero éstas NO sean realizadas de forma **reiterada** y **prolongada** en el tiempo.  
Puede tratarse de auténticas situaciones de “riesgo psicológico en el trabajo”, pero sin el componente de repetición y duración, ya sea porque son realmente esporádicas o porque sean denunciadas en una fase precoz.  
Como tales conductas violentas deben ser igualmente prevenidas y/o abortadas cuanto antes y, en su caso, sancionadas. Hay que tener en cuenta que si estas situaciones no se resuelven con prontitud pueden evolucionar a una situación de acoso propiamente dicho.
3. Un acto aislado: una discusión, un mal humor puntual, un cambio de lugar o de centro de trabajo sin consulta previa pero justificada o un cambio de turno no programado, entre otros.
4. La presión legítima que es responsabilidad del superior para trabajar más o mejor.
5. La supervisión o el control de la tarea siempre que no afecte a la dignidad del trabajador.
6. Asimismo, no se considerarán conductas de acoso cuando las pruebas presentadas no sean consistentes, sin ser falsas.

### 3. PRINCIPIOS Y GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO

Los principios y garantías que debe cumplir el protocolo serán:

Respeto y protección a las personas. - Es preciso proceder con la discreción necesaria para proteger la intimidad y la dignidad de las personas afectadas. Las actuaciones o diligencias deben realizarse con la mayor prudencia y con el debido respeto a todas las personas implicadas, que en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo.

Confidencialidad. - Las personas que intervengan en el procedimiento tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva y no deben transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las comunicaciones presentadas o en proceso de investigación.

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

Contradicción. - El procedimiento debe garantizar una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas. Todos los intervinientes han de buscar de buena fe la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados.

Restitución de las víctimas. - Si el acoso realizado se hubiera concretado en un menoscabo de las condiciones laborales de la víctima, se deberá restituir a ésta en las condiciones más próximas posibles a su situación laboral de origen, con acuerdo de la víctima y dentro de las posibilidades organizativas.

Protección de la salud de las víctimas. - La cooperativa deberá adoptar las medidas que estime pertinentes para garantizar el derecho a la protección de la salud de los trabajadores afectados.

Prohibición de represalias. - Deben prohibirse expresamente las represalias contra las personas que efectúen la comunicación de los hechos, comparezcan como testigos o ayuden o participen en una investigación sobre acoso.

#### **La persona acosada tiene derecho a:**

- Tener garantías de que la situación se gestiona con rapidez.
- Hacerse acompañar a lo largo de todo el proceso por un compañero de su confianza.
- Recibir información sobre la evolución de la denuncia.

- Recibir información acerca de las acciones correctoras que resultarán de ella.
- Recibir un trato justo.

**La persona acusada por acoso laboral tiene derecho a:**

- Estar informada de la denuncia.
- Recibir una copia de la denuncia y presentar alegaciones.
- Hacerse acompañar a lo largo de todo el proceso por un compañero de su confianza.
- Recibir información acerca de la evolución de la denuncia.
- Recibir un trato justo.

#### 4. CONSTITUCIÓN DE LA COMISIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN, PREVENCIÓN, EVALUACIÓN E INTERVENCIÓN EN SITUACIONES DE CONFLICTO, ACOSO Y VIOLENCIA LABORAL

La Comisión para la Prevención, Evaluación e Intervención en Situaciones de Acoso es un órgano colegiado de carácter permanente, técnico y especializado en prevención, investigación, arbitraje, propuesta de soluciones y seguimiento de las reclamaciones por acoso que se produzcan en el ámbito de la cooperativa GSD.

En la composición de la Comisión permanente se procurará la presencia equilibrada de mujeres y hombres.

Estará compuesta por los siguientes miembros del Comité Ético de GSD que son designados por el Consejo Rector:

- La Presidencia del Comité Ético
- Los vocales del Comité Ético:
  - Dirección de Cumplimiento Normativo.
  - Dirección Jurídica
  - Dirección Financiera
  - Dirección de Recursos Humanos
  - Dos direcciones de Centros a propuesta del presidente del Comité.
- El consejero o asesor externo

Reunida por primera vez la Comisión permanente se nombrará entre sus miembros un presidente.

Para cada caso,

- Se designará a los integrantes de la Comisión Instructora de entre los miembros de la Comisión permanente que no estén afectados por abstención o recusación. Esto se definirá entre la dirección del Recursos Humanos y el presidente de la Comisión permanente y se elaborará el acta de constitución de la Comisión Instructora.
- La Comisión Instructora podrá convocar a cuantas personas expertas considere oportunas para la resolución de estos.

#### 4.1 COMPETENCIAS Y ATRIBUCIONES DE LA COMISIÓN PARA LA PREVENCIÓN, EVALUACIÓN E INTERVENCIÓN EN SITUACIONES DE ACOSO:

- a) Recibir todas las denuncias, reclamaciones, sugerencias o consultas en relación con situaciones de conflicto, acoso y/o violencia laboral, e informar de las mismas de forma inmediata a la gerencia de la Cooperativa.
- b) Para cada caso, designar a los integrantes de una Comisión Instructora, compuesta con un mínimo de tres personas entre sus miembros, que no estén afectados por abstención o recusación. Dicha Comisión Instructora podrá asesorarse con cuantas personas expertas considere oportunas para la resolución del caso. Todos ellos actuarán con la máxima confidencialidad, imparcialidad y respeto a las partes afectadas.
- c) Al recibir la denuncia, informar a la persona denunciada del contenido de las acusaciones y comunicar tanto a la persona acosada como a la persona presuntamente acosadora cómo y quién llevará a cabo la investigación. Cuando el denunciante no sea el propio interesado, se corroborará el caso con la persona implicada, y, una vez corroborado, iniciará las actuaciones previstas en este protocolo.
- d) A través de la Comisión instructora, llevar a cabo la investigación de las denuncias de acuerdo con lo establecido en este protocolo, para lo que dispondrá de los medios necesarios y tendrá acceso a toda la información y documentación que pudiera tener relación con el caso. Tendrá libre acceso a todas las instalaciones, debiendo prestar toda la plantilla la debida colaboración que por parte de la Comisión se le requiera.
- e) Derivar a través de su presidencia al consejo rector el informe si la Comisión instructora detecta algún indicio de situación de acoso y violencia laboral, para su valoración y cierre o apertura de expediente si procede.
- f) Proponer al área de Recursos Humanos u órgano competente las medidas cautelares que estime oportunas.
- g) Elaborar un informe de conclusiones sobre el supuesto de acoso investigado, que incluirá los medios de prueba del caso, sus posibles agravantes e instando, en su caso, a la apertura de expediente disciplinario contra la persona denunciada.
- h) Supervisar el efectivo cumplimiento de las medidas adoptadas para acabar con la situación de acoso y de las sanciones impuestas como consecuencia del acoso, levantándose acta sobre el seguimiento realizado, e informándose, a la gerencia de la Cooperativa y si procede a la RLT, y a PRL.
- i) Velar por las garantías comprendidas en este protocolo.
- j) Cualesquiera otras que se pudieran derivar de la naturaleza de sus funciones y de lo contemplado en este Protocolo.

#### 4.2. ABSTENCIÓN Y RECUSACIÓN DE LOS INTEGRANTES

A los componentes de la Comisión instructora les será de aplicación los supuestos de abstención o recusación (relación de parentesco y/o afectiva, de amistad o enemistad manifiesta, de superioridad o subordinación directa, respecto de la víctima y de la persona denunciada).

En el caso de que la persona acosada tenga cualquier argumento de recusación sobre los miembros de dicha comisión, podrá indicarlo en su denuncia podrá indicarlo a la presidencia de la Comisión permanente, y previa comprobación de la veracidad del supuesto, se invitará a la abstención o se hará la recusación de la persona indicada.

## 5. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

Todas las actuaciones relativas al acoso laboral deben plantearse desde una óptica de detección y actuación en la fase más precoz posible, a fin de evitar la cristalización de los conflictos y, sobre todo, de minimizar las consecuencias de estos.

Cuando en cualquier centro de trabajo de la cooperativa Gredos San Diego sea conocida la existencia de una conducta que pueda ser constitutiva de acoso en el trabajo, se deberá actuar de acuerdo con lo previsto en este protocolo, de acuerdo con las siguientes fases.

En la 1ª FASE que puede denominarse fase informal, de denuncia, de admisión, premediación o dialogada. El objetivo principal es la recepción de la comunicación, queja, reclamación o denuncia, por vía oral o escrita. Esta primera fase consiste en realizar una primera aproximación que permitirá establecer un prediagnóstico y procurar una solución rápida y adecuada, de carácter más “informal”, que evite la activación de la segunda fase.

En la 2ª FASE llamada también fase formal, de investigación, instrucción o diagnóstico, en la que se abre un procedimiento de instrucción formal para realizar una investigación contrastada de los hechos y circunstancias y se adoptan o proponen las medidas que sean necesarias. A tal efecto, la activación de esta fase conlleva la constitución de una comisión instructora formada por distintos miembros de la comisión permanente con el objetivo de esclarecer si se está produciendo un supuesto de acoso psicológico.

### 5.1 INICIO DEL PROTOCOLO

#### 5.1.1 Solicitud de intervención

Estará legitimada para activar el protocolo cualquier persona incluida en el ámbito de aplicación de éste que se considere receptora, perciba o sea conocedora de actuaciones que pudieran constituir situaciones de acoso laboral.

A fin de garantizar la confidencialidad de la denuncia GSD ha habilitado un canal externo de formulación y recepción de las mismas, a través del Canal de Cumplimiento GSD: : [GSD - Canal de Denuncias \(globalsuitesolutions.com\)](https://globalsuitesolutions.com) a la que solo tendrá acceso inicialmente el responsable de cumplimiento quien trasladará de forma inmediata dicha denuncia a la presidencia de la Comisión Permanente, informando de la misma a la gerencia de GSD.

La denuncia, además de respetar el criterio de veracidad, deberá contener como mínimo los siguientes datos:

- Identificación de la presunta persona acosada.
- Identificación de la presunta persona acosadora.
- Descripción detallada y lo más precisa posible de los hechos, actos o incidentes que dan lugar a la denuncia y fechas.
- Identificación de las posibles personas testigos del acoso.

Una vez que se reciba la denuncia por el Canal de cumplimiento, se dispondrá de **2 días hábiles** para comunicarla a la presidencia de la Comisión permanente.

En el supuesto de que la información no provenga del propio afectado, la primera acción desde la Comisión permanente es comunicárselo al trabajador afectado, y solicitar su aprobación para intervenir. Con su aprobación previa, se iniciarán las acciones contempladas en este protocolo. En el caso de que no autorice a continuar con el proceso, la Comisión permanente adoptara las medidas que considere oportunas al respecto (cierre del proceso, continuación de oficio, adopción de medidas preventivas).



La presidencia de la Comisión permanente nombrará a la Comisión Instructora para que en el plazo de **5 días hábiles** desde la ratificación por parte de la presunta persona acosada se efectúe la reunión inicial de valoración.

La gerencia de la cooperativa podrá adoptar las medidas que considere oportunas en el caso de que haya existido una utilización manifiestamente maliciosa de este protocolo, dado que las falsas denuncias de acoso son una manifestación de intimidación intolerable, pudiendo determinar la incoación de un expediente disciplinario.

**Se guardará a lo largo de todo el procedimiento la más estricta confidencialidad para respetar el derecho a la intimidad de todas las personas implicadas.** Por ello se asignará un código numérico a la denuncia como garantía de intimidad y confidencialidad que se utilizará durante todo el procedimiento y hasta su cierre definitivo.

### 5.1.2. Valoración inicial

Recibida la denuncia, y una vez que se haya decidido continuar con el protocolo de acoso, se reunirá la Comisión, y cuantas personas determine ésta, y tras un primer análisis resolverá lo que proceda con arreglo a la información disponible:

1. Admitir la denuncia y continuar la tramitación del protocolo.
2. No admitir a trámite la denuncia cuando resulte evidente que los hechos denunciados no pueden encuadrarse en la materia objeto de este protocolo.
3. En el caso de que la situación aún no fuese constitutiva de ser calificada como acoso laboral, pero que de no actuar podría acabar deteriorando el clima laboral, podrá intervenir con objeto de proporcionar pautas de actuación y propuestas que pongan fin a la situación y eviten que vuelva a producirse en el futuro. Entre estas acciones podrá incluirse la actuación mediadora de alguna persona siempre que ésta sea admitida por las partes afectadas.

Se dispondrá de un plazo máximo de **5 días hábiles** para realizar la valoración inicial y por lo tanto admitir a trámite o no la denuncia o proponer la mediación.

Si se admite a trámite o se decide un proceso de mediación, se comunicará por escrito a las partes afectadas. En el supuesto de no admitirse a trámite la denuncia, se argumentará por escrito y se dará traslado al denunciante. Todos los documentos que haya generado la denuncia hayan o no sido admitidos a trámite, quedarán archivados en el departamento jurídico, que realizará un registro de la documentación entregada y, en su caso, de su destrucción.

Es importante destacar que en aquellos casos en que la persona denunciante y la denunciada compartan espacios de trabajo o tengan una relación jerárquica de trabajo se establezcan las medidas cautelares para prevenir el agravamiento del problema.

## 5.2. TRAMITACIÓN DEL PROTOCOLO

La Comisión Instructora valorará la documentación existente y propiciará reuniones por separado con las partes implicadas. Se podrán realizar consultas con el equipo directivo de los centros, departamentos o servicios afectados y con cuantas personas expertas se consideren oportunas (testigos u otro personal de interés).

La comisión instructora podrá solicitar la adopción de las medidas cautelares que considere oportunas en función de las circunstancias personales y laborales que concurran, con el fin de evitar de inmediato que la presunta situación de acoso se mantenga, así como de paliar las consecuencias de la ya cometida.

Se citará a las entrevistas por el medio más fiable (teléfono, correo electrónico, aviso personal) según las circunstancias de cada caso, en un plazo de **2 días hábiles**. Dada la especial delicadeza de las situaciones de acoso y el compromiso adquirido por Gredos San Diego de **tolerancia cero** ante el mismo, **la**

**comparecencia a las entrevistas es obligatoria**, y en caso de negativa se dará traslado a la gerencia de la Cooperativa para que adopte las medidas que procedan.

Los entrevistados están obligados al deber de veracidad en su declaración y de guardar el secreto del asunto.

Todo el proceso se realizará con la máxima sensibilidad y respeto a los derechos de cada una de las partes afectadas.

La Comisión Instructora decidirá quiénes de sus integrantes llevarán a cabo las entrevistas y, si es necesario, se contará con la participación de expertos (dependiendo del tipo de proceso).

**La fase de tramitación del expediente**, desde la aceptación a trámite de la denuncia, **se desarrollará en un periodo no superior a 15 días hábiles**. En función de las características del caso (necesidad de intervención de expertos externos, simultaneidad de varios casos) se podrá prolongar **10 días hábiles más** si la complejidad del asunto lo requiere.

Si durante la tramitación del expediente (análisis de los documentos aportados y declaraciones de testigos) se puede evidenciar que los hechos denunciados no son ciertos y por lo tanto se ha interpuesto una denuncia falsa, la Comisión, previa realización del informe correspondiente, procederá a cerrar el expediente por acoso y trasladará el caso a la gerencia de GSD para que adopte las medidas disciplinarias que correspondan.

### 5.3. RESOLUCIÓN

La Comisión Instructora, en el plazo de **5 días hábiles** desde que finaliza la instrucción, elaborará un informe, que será objeto del acuerdo adoptado por la mayoría absoluta (mitad más uno) de los componentes de esta.

En el caso de que el resultado de la investigación concluyera con que se ha producido una denuncia falsa y por lo tanto "transgresión de la buena fe", la Comisión cerrará el expediente con el informe que enviará a la gerencia de GSD, en donde se haga constar los fundamentos en los que se basa dicha resolución.

En el plazo de **2 días hábiles** citará a las partes por separado para comunicarles la propuesta de resolución y se les facilitará una copia de ésta que firmarán para constatar que la han recibido, sin que esta firma suponga conformidad con lo escrito.

Las partes dispondrán de un plazo de **5 días hábiles** para presentar cualquier tipo de alegación a la propuesta de resolución.

De haber alegaciones, y una vez analizadas las mismas, serán contestadas y remitidas en el plazo de **5 días hábiles** desde su presentación junto con la resolución definitiva. Tanto las alegaciones como su resolución serán anexadas al informe, quedando éste como definitivo, que deberá remitirse a la gerencia de GSD en el plazo de **2 días hábiles**.

El informe recogerá al menos la siguiente información:

- Composición de la Comisión Instructora.
- Relación de antecedentes del caso.
- Indicación de los hechos que tras la investigación resultan acreditados.
- Resumen de las diligencias y pruebas practicadas.
- Calificación de la existencia o no de la situación de acoso, por mayoría absoluta (mitad más uno).
- Alegaciones y propuestas de resolución.

Una vez presentado el informe a la gerencia de GSD, se dispondrá de **3 días hábiles** para decidir si se implantan las medidas propuestas por la Comisión Instructora, así como la adopción de medidas disciplinarias, si corresponden. Deberá notificarlo -la gerencia- por escrito a la Comisión Instructora en un plazo no superior a **2 días hábiles más**.

## 5.4 SEGUIMIENTO Y CONTROL

Una vez cerrado el expediente, y como medida de control para verificar que se ha aplicado el protocolo en su totalidad, se pasará un cuestionario final sobre la aplicación de este, que deberán rellenar todas las partes implicadas, con la idea de comprobar su cumplimiento y evaluar su eficacia para adoptar las acciones de mejora que se precisen (Anexo VII).

Por su parte la Comisión Instructora, a los 2 y a los 6 meses después de finalizado el proceso, deberá efectuar **un seguimiento de las medidas propuestas** y de la salvaguarda del principio de **no discriminación**, así como de la supervisión ante posibles represalias contra cualquiera de los socios o trabajadores que hayan intervenido en el proceso en condición de denunciante, víctima, testigo o informador.

## 6. MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE AL ACOSO

GSD, a través de los diferentes órganos como el Comité de Dirección para la Prevención, los Colaboradores de PRL y el Servicio de Prevención Propio, impulsará actuaciones de prevención, información, formación, detección y sensibilización frente a cualquier tipo de acoso laboral con el objeto de erradicar este tipo de comportamientos.

Para ello, se plantean las siguientes medidas:

- a) Facilitar información y comunicación.
- b) Informar del Protocolo de Acoso en el Manual de Seguridad y Salud.
- c) Publicar el presente Protocolo en la Intranet para que esté a disposición y sea conocido por todos los socios y trabajadores.
- d) Publicar en la Intranet una guía de ayuda para identificar posibles situaciones de acoso.
- e) Incluir en la encuesta de satisfacción de la percepción de las personas preguntas que permitan detectar posibles situaciones o conductas de acoso.
- f) Incorporar en el Plan de Formación en PRL:
  - Cursos y seminarios específicos sobre medidas de prevención y actuación ante el acoso para todas aquellas personas que realizan labores de gestión y dirección de equipos de trabajo.
  - Cursos para los integrantes de la Comisión Instructora. Deberán recibir formación específica sobre procedimientos de actuación y resolución ante situaciones de acoso.
- g) Realizar estudios de riesgos psicosociales que también permitan detectar posibles situaciones o conductas de acoso y con el fin de prevenirlas.
- h) Facilitar información a la plantilla respecto de la tipificación de las conductas que se consideran acoso laboral y de las sanciones que acarrea.
- i) Realizar una evaluación y seguimiento, con carácter periódico, del desarrollo, funcionamiento y efectividad del protocolo de actuación frente al acoso.
- j) Elaborar códigos de conducta y buenas prácticas frente al acoso.

## 7. VIGENCIA DEL PROTOCOLO

El Protocolo tendrá una vigencia indefinida. Ello no obsta para que pueda ser revisado, mejorado, analizado cada dos años o cuando se requiera alguna actualización.



## 8. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DEL PROTOCOLO ACTUACIÓN

ETAPAS		PLAZO	RESPONSABLE DE CUMPLIMIENTO	COMISIÓN PERMANENTE	COMISIÓN INSTRUCTORA	GERENCIA
INICIO	SOLICITUD DE INTERVENCIÓN	7 días	Recibe la denuncia y la traslada a la presidencia de la Comisión permanente (2 días)	La presidencia de la Comisión permanente convoca al órgano y nombra, en su caso, a la Comisión instructora. (5 días) Según el caso se convocará a unos u otros miembros.		
	VALORACIÓN INICIAL	5 días			<p>Recibe la denuncia, valora la documentación existente y hace las consultas que precise.</p> <p>El resultado de la valoración puede ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Admitir la denuncia → Comienza la instrucción</li> <li>- No admitir la denuncia → Se argumentará por escrito</li> <li>- Proponer Mediación → Por valorar que no hay todavía situación de acoso pero que de no actuar puede derivar en acoso. Se solicitará un/a mediador/a, siempre que la persona designada para ello sea admitida por las partes.</li> </ul> <p>La decisión (admisión, denegación o mediación) será comunicada a las partes afectadas.</p>	
TRAMITACIÓN	TRAMITACIÓN	15 días			<p>Citar y realizar entrevistas, consultas y reuniones necesarias para aclarar los hechos, citando a cuantas personas se consideren necesarias (2 días para citar y 13 días para la instrucción).</p> <p>Cuando los hechos o citación de testigos sean compleja o presente dificultades se dispondrá de una ampliación del plazo de 10 días más.</p>	



ETAPAS		PLAZO	RESPONSABLE DE CUMPLIMIENTO	COMISIÓN PERMANENTE	COMISIÓN INSTRUCTORA	GERENCIA
RESOLUCIÓN	INFORME	7 días			<p>Las medidas a adoptar serán aprobadas por mayoría absoluta, procediendo a continuación a elaborar un informe (5 días).</p> <p>Se citará a las partes por separado para comunicarles la propuesta de resolución (2 días).</p> <p>Se firmará la entrega del informe, sin que ello implique conformidad con el contenido.</p>	
	ALEGACIONES Y CONTESTACIONES	12 días			<p>Se abre plazo de alegaciones (5 días)</p> <p>Se dará contestación a las alegaciones presentadas (5 días) junto con resolución definitiva</p> <p>Remisión del informe definitivo a la gerencia de GSD (2 días)</p>	
RESOLUCIÓN	INFORME FINAL	5 días				<p>Decidir si implanta las medidas propuestas y adopción de medidas disciplinarias, si procede (3 días).</p> <p>Notificación a la Comisión Instructora (2 días)</p>
SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO DE LAS	7 días		Pasar a los interesados un cuestionario final sobre la aplicación del protocolo.		

ETAPAS		PLAZO	RESPONSABLE DE CUMPLIMIENTO	COMISIÓN PERMANENTE	COMISIÓN INSTRUCTORA	GERENCIA
MEDIDAS PROPUESTAS	2 MESES				<p><b>A los 2 meses de la resolución:</b></p> <p>Primera reunión para control del cumplimiento de las medidas acordadas.</p> <p>Si la Comisión Instructora constata que ha habido incumplimientos instará a las partes a que cumplan con lo acordado, indicando que se volverá a revisar en la próxima reunión de seguimiento.</p> <p>Se elaborará un informe que se trasladará a la gerencia de GSD, con indicación de si se han observado o no incumplimientos de las medidas y acciones a llevar a cabo.</p>	
	6 MESES		Si en el informe de la Comisión Instructora se constata que ha habido incumplimientos se adoptarán las medidas que procedan según el caso de que se trate.		<p><b>A los 6 meses de la resolución:</b></p> <p>Segunda reunión para control del cumplimiento de las medidas acordadas.</p> <p>Al cierre de la revisión se elaborará un informe que se trasladará a la gerencia de GSD indicando si se han observado o no incumplimientos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si no hay incumplimientos, el expediente quedará cerrado.</li> <li>• Si hay incumplimientos, propondrá la adopción de las medidas disciplinarias que procedan.</li> </ul>	

## ANEXO I

ACTA DE CONSTITUCIÓN DE LA COMISIÓN PERMANENTE PARA LA PREVENCIÓN,  
EVALUACIÓN E INTERVENCIÓN EN SITUACIONES DE ACOSO

En Madrid, a .... de ..... de 2024

**REUNIDOS****Nombres y apellidos de los componentes de la Comisión Permanente.****ACUERDAN****Primero. - Constituir una Comisión Permanente para la Prevención, Evaluación e Intervención en situaciones de Acoso.**

Se acuerda la constitución de la Comisión Permanente para la Prevención, Evaluación e Intervención en situaciones de Acoso como órgano colegiado de carácter permanente, técnico y especializado en prevención, investigación, arbitraje, propuesta de soluciones y seguimiento de las reclamaciones por acoso que se produzcan en el ámbito de la cooperativa Gredos San Diego.

En la composición de la Comisión permanente se procurará la presencia equilibrada de mujeres y hombres.

Estará compuesta por los siguientes miembros:

- La Presidencia del Comité Ético
- Los vocales del Comité Ético:
  - Dirección de Cumplimiento Normativo.
  - Dirección Jurídica
  - Dirección Financiera
  - Dirección de Recursos Humanos
  - Dos direcciones de Centros a propuesta del presidente del Comité.
- El consejero o asesor externo

**Segundo. – La composición de la Comisión Permanente**

Los miembros de la Comisión Permanente para la Prevención, Evaluación e Intervención en situaciones de Acoso son:

**D.**

Los miembros de la Comisión se comprometen expresamente a proteger los datos de carácter personal acorde con la Ley Orgánica 3/2018.

### **Tercero. - Competencias de la Comisión Permanente**

La Comisión Permanente para la Prevención, Evaluación e Intervención en situaciones de Acoso tendrá las siguientes competencias:

- a) Recibir todas las denuncias, reclamaciones, sugerencias o consultas en relación con situaciones de conflicto, acoso y/o violencia laboral.
- b) Para cada caso, designar a los integrantes de una Comisión Instructora, compuesta con un mínimo de tres personas entre sus miembros, que no estén afectados por abstención o recusación. Dicha Comisión Instructora podrá asesorarse con cuantas personas expertas considere oportunas para la resolución del caso.
- c) Al recibir la denuncia: informar a la persona denunciada del contenido de las acusaciones y comunicar tanto a la persona acosada como a la persona presuntamente acosadora cómo y quién llevará a cabo la investigación. Cuando el denunciante no sea el propio interesado, se corroborará el caso con la persona implicada, y, una vez corroborado, iniciará las actuaciones previstas en este protocolo.
- d) Por medio de la Comisión instructora, llevar a cabo la investigación de las denuncias de acuerdo con lo establecido en este protocolo, para lo que dispondrá de los medios necesarios y tendrá acceso a toda la información y documentación que pudiera tener relación con el caso. Tendrá libre acceso a todas las instalaciones, debiendo prestar toda la plantilla la debida colaboración que por parte de la Comisión se le requiera.
- e) Derivar a través de su presidencia al consejo rector o gerencia el informe si la Comisión instructora detecta algún indicio de situación de acoso y violencia laboral, para su valoración y cierre o apertura de expediente si procede.
- f) Proponer al área de Recursos Humanos las medidas cautelares que estime convenientes.
- g) Elaborar un informe de conclusiones sobre el supuesto de acoso investigado, que incluirá los medios de prueba del caso, sus posibles agravantes e instando, en su caso, a la apertura de expediente disciplinario contra la persona denunciada.
- h) Supervisar el efectivo cumplimiento de las medidas adoptadas para acabar con la situación de acoso y de las sanciones impuestas como consecuencia del acoso.
- i) Velar por las garantías comprendidas en este protocolo.
- j) Cualesquiera otras que se pudieran derivar de la naturaleza de sus funciones y de lo contemplado en este Protocolo.

**Cuarto. – Designación de Presidente/a de la Comisión Permanente.**

Se acuerda con los votos a favor ....., en contra ..... y ..... abstenciones, designar como presidente/a de la Comisión Permanente a ..... y como suplente a .....

**Quinto. – Cese de algunos de los miembros**

Cuando alguno de los miembros de la Comisión cese en el ejercicio de su actividad, por causas justificadas en un plazo de 20 días hábiles el Consejo Rector designará un nuevo componente.

El Presidente del Consejo Rector habilitará los medios y recursos necesarios para que la Comisión pueda desempeñar sus funciones con total garantía.

Firmado: (miembros del Comité Permanente)

ANEXO II

ACTA DE CONSTITUCIÓN DE LA COMISIÓN INSTRUCTORA Y APERTURA DEL EXPEDIENTE

<b>NÚMERO DE EXPEDIENTE</b>					
<b>EMPRESA</b>	Gredos San Diego, S. Coop. Mad.				
<b>CENTRO DE TRABAJO</b>					
<b>LUGAR</b>		<b>FECHA</b>		<b>HORA</b>	

**1.- Constitución de la Comisión Instructora:** De conformidad con el protocolo de actuación frente al acoso laboral, se constituye la presente Comisión, cuyos miembros son los citados más abajo. A los componentes de la Comisión les será de aplicación los supuestos de abstención o recusación (relación de parentesco y/o afectiva, de amistad o enemistad manifiesta, o de superioridad o subordinación jerárquica inmediata respecto de la víctima o la persona denunciada)

**2.- Admisión a trámite:**

Se admite a trámite  No se admite a trámite  Propuesta de Mediación

**3.- Acuerdo de apertura del Expediente:** Que se inicia a propuesta de:

- D/D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_  
(Definir mediante iniciales)  
En su calidad de presunto/a víctima con NIF \_\_\_\_\_
- D/D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_  
En su calidad de (testigo, denunciante...) con NIF \_\_\_\_\_

<b>COMPONENTES:</b>		
Presidente Comité Ético	D/D <sup>a</sup>	
	NIF:	Firma:
Vocal Comité Ético, dirección cumplimiento normativo	D/D <sup>a</sup>	
	NIF:	Firma:
Vocal Comité Ético, dirección jurídica	D/D <sup>a</sup>	
	NIF:	Firma:
Vocal Comité Ético, dirección financiera	D/D <sup>a</sup>	
	NIF:	Firma:
Vocal Comité Ético, dirección recursos humanos	D/D <sup>a</sup>	
	NIF:	NIF:
	D/D <sup>a</sup>	



Vocal Comité Ético, dirección de centro GSD	NIF:	Firma:
Vocal Comité Ético, dirección de centro GSD	D/D <sup>a</sup>	
	NIF:	Firma:
Asesor externo	D/D <sup>a</sup>	
	NIF:	Firma:



## ANEXO III

## COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD DE LAS PERSONAS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO DE TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS DENUNCIAS POR ACOSO Y VIOLENCIA LABORAL

Don/Doña, \_\_\_\_\_, mayor de edad, con NIF \_\_\_\_\_, habiendo sido designado/a por el \_\_\_\_\_, para intervenir en el procedimiento de recepción, tramitación, investigación y resolución de las denuncias por acoso y violencia laboral que pudieran producirse dentro de mi ámbito de trabajo, por medio del presente, me comprometo expresamente a respetar la confidencialidad, privacidad, intimidad e imparcialidad de las partes a lo largo de las diferentes fases del proceso.

Por lo tanto, y de forma más concreta, 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, así como la igualdad de trato entre mujeres y hombres.
- Garantizar el tratamiento reservado y la más absoluta discreción en relación con la información sobre las situaciones que pudieran ser constitutivas de acoso o violencia laboral.
- 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/a por el \_\_\_\_\_, de la responsabilidad disciplinaria en que podría incurrir por el incumplimiento de las obligaciones anteriormente expuestas.

Para que conste a los efectos oportunos, firmo en \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Firmado \_\_\_\_\_

ANEXO IV

FORMULARIO DE DENUNCIA POR CONFLICTO, ACOSO Y/O VIOLENCIA

**SOLICITANTE**

<input type="checkbox"/>	Persona afectada	<input type="checkbox"/>	Dirección RRHH	<input type="checkbox"/>	Delegado/a Prevención
<input type="checkbox"/>	Testigo	<input type="checkbox"/>	SSSL	<input type="checkbox"/>	Representante Sindical
<input type="checkbox"/>	Colaboradores de PRL	<input type="checkbox"/>	Responsable directo	<input type="checkbox"/>	Otros

**MOTIVO**

<input type="checkbox"/>	Acoso laboral (psicológico)	<input type="checkbox"/>	Conflicto laboral	<input type="checkbox"/>	Violencia laboral
--------------------------	-----------------------------	--------------------------	-------------------	--------------------------	-------------------

**DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE**

Apellidos y nombre						
NIF		Teléfono de contacto				
Centro		Departamento/Servicio				
Puesto de trabajo				Fecha antigüedad		
Vinculación laboral	<input type="checkbox"/>	Socio	<input type="checkbox"/>	Contratado	<input type="checkbox"/>	Personal externo

**DATOS DE LA PERSONA AFECTADA**

EN CASO DE SER DISTINTO DEL SOLICITANTE

Apellidos y nombre						
NIF		Teléfono de contacto				
Centro		Departamento/Servicio				
Puesto de trabajo				Fecha antigüedad		
Vinculación laboral	<input type="checkbox"/>	Socio	<input type="checkbox"/>	Contratado	<input type="checkbox"/>	Personal externo

**DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS**

Nota: en la descripción se deberá incluir información sobre: personas implicadas, tipos de conductas, incidentes, fechas y lugares en que se producen las conductas, testigos, etc.





**PROPUESTA DE MEDIDAS QUE CONSIDERA EL AFECTADO QUE RESOLVERÍAN EL PROBLEMA**


**Documentos Anexos:** SI  NO

En caso afirmativo identificar cuáles.


**Solicitud:**

Por todo lo anterior solicito la activación del protocolo de actuación frente al acoso laboral.

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Firma del solicitante



---

**INFORMACIÓN BÁSICA DE PROTECCIÓN DE DATOS:**

Los datos de carácter personal serán tratados por GSD e incorporados a las actividades de tratamiento de “gestión interna” con la finalidad de atender la gestión del protocolo de actuación frente al acoso laboral que usted está solicitando. Los datos aquí facilitados no van a ser empleados para ningún otro fin.

Esta finalidad está basada en la obligación legal incluida en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos. Los datos personales generados por esta actividad de tratamiento, durante la gestión de su reclamación en GSD, pueden ser comunicados al Ministerio Fiscal, órganos jurisdiccionales y/o a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

Los datos se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la que se han recabado y para determinar las posibles responsabilidades que pudieran derivarse de dicha finalidad y de tratamiento de los datos.

Puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, ante GSD, Calle San Moisés, nº 4, 28018 de Madrid, o en la dirección de correo electrónico [dpd@gsd.coop](mailto:dpd@gsd.coop)

ANEXO V

EXPEDIENTE INSTRUCTOR DE LA DENUNCIA

<b>NÚMERO DE EXPEDIENTE</b>			
<b>CENTRO DE TRABAJO</b>			
<b>FECHA INICIO</b>		<b>FECHA FIN</b>	

El expediente debe desarrollarse bajo los principios de objetividad, confidencialidad, rapidez e igualdad y debe garantizar el respeto de los derechos básicos, tanto del solicitante, como de la presunta víctima de la situación de acoso, así como del/la presunto/a acosador/a. El objetivo de este expediente es recabar la máxima información posible respecto a los hechos que se presume que podrían ser constitutivos de una situación de violencia en el trabajo, acoso laboral (psicológico o moral), sexual o por razón de sexo, elaborar una propuesta y trasladarla a la gerencia de GSD.

Se advertirá expresamente a todas las personas que intervengan en este expediente de la obligación de guardar la más absoluta confidencialidad sobre cuanto conocieran con motivo de su intervención en el mismo.

Actuaciones de la Comisión Instructora a desarrollar en el Expediente				
<b>1. Tomar declaración a:</b>				
D/Dª En calidad de presunto/a víctima.	NIF:	Fecha:	Realizado:	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
D/Dª En calidad de presunto/a acosador/a	NIF:	Fecha:	Realizado:	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

(Definir mediante iniciales)

<b>2. Tomar declaración a:</b>				
D/Dª En calidad de	NIF:	Fecha:	Realizado:	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
D/Dª En calidad de	NIF:	Fecha:	Realizado:	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
D/Dª En calidad de	NIF:	Fecha:	Realizado:	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
D/Dª En calidad de	NIF:	Fecha:	Realizado:	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
D/Dª En calidad de	NIF:	Fecha:	Realizado:	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
D/Dª En calidad de	NIF:	Fecha:	Realizado:	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

<b>3. Otras actuaciones:</b> (Requerimientos de documentos o informes)				



## ANEXO VI

## INFORME DE CONCLUSIONES DE LA COMISIÓN INSTRUCTORA

<b>NÚMERO DE EXPEDIENTE</b>			
<b>CENTRO DE TRABAJO</b>			
<b>LUGAR</b>		<b>FECHA</b>	

D. /D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_,  
en calidad de presidente de la Comisión, expone

**1º.- Antecedentes del caso.** (Resumen de los argumentos planteados por cada una de las partes implicadas).

**2º.- Relación de los hechos del caso que resultan acreditados a juicio de la Comisión Instructora.**

**3º.- Resumen de las diligencias practicadas, incluidas, en su caso, actuaciones de mediación.**

**4º.- Propuesta de las medidas a adoptar.** (La propuesta ha de adoptarse por unanimidad)

ANEXO VII

Cuestionario final de comprobación de la aplicación del Protocolo

(A cumplimentar la dirección de la empresa, la posible víctima, el presunto acosador y la Comisión Instructora)

	Ítem	Respuesta
1	El procedimiento se inicia a instancia de la supuesta víctima	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sabe <input type="checkbox"/>
2	Se ha dado traslado de la copia de la denuncia a la presidencia de la Comisión permanente	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sabe <input type="checkbox"/>
3	Se ha constituido la Comisión Instructora en el plazo establecido	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sabe <input type="checkbox"/>
4	Algún miembro de la Comisión Instructora ha sido revocado	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sabe <input type="checkbox"/>
5	Se ha iniciado la apertura del expediente	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sabe <input type="checkbox"/>
6	Cuántos trabajadores hay implicados en la situación de acoso	2 <input type="checkbox"/> + de 2 <input type="checkbox"/> + de 5 <input type="checkbox"/>
7	La supuesta víctima se ha hecho acompañar por un compañero de su confianza	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sabe <input type="checkbox"/>
8	El supuesto acosador se ha hecho acompañar por un compañero de su confianza	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sabe <input type="checkbox"/>
9	Se ha posibilitado el cambio de puesto de trabajo de los implicados	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sabe <input type="checkbox"/>
9.1	En caso afirmativo: Ha sido aceptado el cambio de puesto de trabajo por la posible víctima	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sabe <input type="checkbox"/>
9.2	En caso afirmativo: Ha sido aceptado el cambio de puesto de trabajo por el posible acosador	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sabe <input type="checkbox"/>
10	Se han presentado informes médicos, psicológicos, ...	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sabe <input type="checkbox"/>
11	Se ha practicado prueba testifical	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sabe <input type="checkbox"/>
12	Se ha solicitado otras prácticas o diligencias de investigación	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sabe <input type="checkbox"/>

13	Los trabajadores que hayan sido convocados por la Comisión Instructora han colaborado en la investigación	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sabe <input type="checkbox"/>
14	Los mandos intermedios y jefes de la empresa o centro de trabajo han colaborado en la investigación	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sabe <input type="checkbox"/>
15	En el procedimiento se ha guardado la debida confidencialidad	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sabe <input type="checkbox"/>
16	Se han respetado los derechos de intimidad de todos los participantes	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sabe <input type="checkbox"/>
17	Se ha suspendido el procedimiento	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sabe <input type="checkbox"/>
18	La víctima ha interpuesto demanda ante la jurisdicción	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sabe <input type="checkbox"/>
19	Se ha cumplido el plazo de resolución y emisión del informe	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sabe <input type="checkbox"/>
20	La propuesta de la Comisión Instructora ha sido adoptada por la empresa	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sabe <input type="checkbox"/>
21	La Comisión Instructora ha supervisado posteriormente la situación	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sabe <input type="checkbox"/>
22	La situación de acoso/violencia ha cesado	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sabe <input type="checkbox"/>
23	La víctima ha necesitado tratamiento médico	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sabe <input type="checkbox"/>
24	La víctima ha estado de baja laboral	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sabe <input type="checkbox"/>

**Observaciones:**

Si el expediente de denuncia se ha archivado, ¿cuál ha sido el motivo del archivo?

Si la posible víctima ha interpuesto demanda ante la jurisdicción, señálese el motivo, si se conoce.



## Orientaciones para la interpretación del Cuestionario final de comprobación del Protocolo

Este cuestionario recoge el seguimiento de tres factores:

- El grado de implicación en el cumplimiento del protocolo de los trabajadores y la empresa. Este factor está compuesto por los ítems 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 9.1, 9.2, 13, 14, 20.
- La gestión realizada por la Comisión Instructora. Este factor está compuesto por los ítems 4, 5, 10, 11, 12, 15, 16, 17, 18, 19.
- El grado de seguimiento posterior a la aplicación del protocolo. Este factor está compuesto por los ítems 21, 22, 23 y 24.

Tabla de Interpretación Genérica del Cuestionario final de comprobación del protocolo

Seguimiento Genérico del Protocolo	NIVEL DEFICIENTE	NIVEL MEJORABLE	NIVEL POSITIVO
Porcentajes	Si se ha respondido de forma negativa ( <b>NO</b> ) a los <b>ítems 2, 9, 13, 14, 15, 16, 20 y 22</b> . O se ha contestado de forma afirmativa sólo al 20% de los ítems	Entre el 20% y el 80% ítems del área han sido contestados afirmativamente	Más 80% ítems han sido contestados afirmativamente
Actuaciones	Hay evidencia de que no ha habido voluntad por las partes de poner en marcha el Protocolo. El Protocolo sólo tiene carácter programático. Se ha de restablecer la negociación entre las partes para asegurar el cumplimiento efectivo	El Protocolo está cumpliéndose en parte, pero presenta algunas deficiencias. Resulta oportuno establecer medidas de corrección	El Protocolo está aplicándose de forma correcta. Aunque puede ser mejorable en ciertos aspectos.

---

## ANEXO VIII

### LISTA NO EXHAUSTIVA DE CONDUCTAS RELACIONADAS CON SITUACIONES DE ACOSO

#### CLASIFICADAS POR TIPOS

##### **a) - Ataques a las víctimas con medidas organizacionales:**

- Medidas destinadas a excluir o aislar de la actividad profesional a una persona.
- El superior, de forma continuada, restringe a la persona las posibilidades de hablar.
- El abuso de poder a través del menosprecio persistente, o la fijación de objetivos con plazos inalcanzables, o la asignación de tareas imposibles de realizar.
- El abuso de autoridad al dejar al trabajador de forma continuada sin ocupación efectiva o incomunicada, sin causa alguna que lo justifique.
- El abuso de poder al asignarle de modo permanente una ocupación en tareas inútiles o sin valor productivo con el fin de humillarlo.
- El control desmedido del rendimiento de una persona.
- Se reparte la carga de trabajo de manera desproporcionada, asignándole una cantidad excesiva en relación con los demás compañeros.
- No se le convoca a reuniones a las que tendría que asistir.
- No se le transmiten las instrucciones u órdenes necesarias para la realización de su trabajo, o se le transmiten de forma equivocada. Se le dan órdenes contradictorias.
- Se le asignan trabajos para los que el trabajador o bien carece de cualificación, o bien la que tiene es mayor que la requerida para la realización de las tareas encargadas.
- Se prohíbe a los demás empleados que se relacionen con él o que se le faciliten información sobre el trabajo.
- Se le atribuyen errores no cometidos, aireándolos y difundiéndolos ante los jefes y dentro y fuera del centro, con la intención de destruir su reputación profesional y personal.
- Se toman represalias hacia las personas que hayan planteado quejas, denuncias o demandas a la cooperativa, o hacia quienes han colaborado con ellos.
- Se cuestiona reiteradamente las aportaciones o indicaciones de trabajo a una persona con el fin de restar su autoridad.

##### **b) - Ataques a las relaciones sociales de la víctima:**

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

##### **c) - Ataques a la vida privada de la víctima:**

- Criticar permanentemente la vida privada de una persona.

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

**d) - Conducta verbales:**

- Gritos o insultos repetidos.
- Críticas permanentes y en mal tono acerca del trabajo de la persona, en presencia o no de terceros.
- Amenazas verbales reiteradas, coacciones o intimidaciones.
- Ofensas verbales de carácter sexual.
- Formas denigrantes u obscenas para dirigirse a las personas.
- Comunicaciones (llamadas telefónicas, correos electrónicos, etc.) de contenido sexual y carácter ofensivo.

**e) Conductas no verbales como:**

- Uso de imágenes, gráficos, viñetas, fotografías o dibujos de contenido sexualmente explícito o sugestivo.
- Gestos obscenos, silbidos, gestos o miradas impúdicas.
- Cartas, notas o mensajes de correo electrónico de carácter ofensivo de contenido sexual.
- Comportamientos que busquen la vejación o humillación de la persona trabajadora por su condición sexual.

**e) - Conductas de carácter físico:**

- Violencia sexual.
- Amenaza de violencia física.
- Maltrato físico.
- Contacto físico deliberado y no solicitado (pellizcar, tocar, masajes no deseados, etc.) o acercamiento físico excesivo o innecesario.
- Arrinconar o buscar deliberadamente quedarse a solas con la persona de forma innecesaria.
- Tocar intencionadamente o "accidentalmente" los órganos sexuales.

**f) - Rumores:**

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



## 1. LISTA NO EXHAUSTIVA DE SITUACIONES QUE NO SON CONSIDERADAS COMO ACOSO

Sin perjuicio de que puedan ser constitutivas de otras infracciones, se puede considerar que **no son situaciones de acoso**:

- Un hecho violento singular y puntual (sin prolongación en el tiempo).
- Acciones irregulares organizativas que afectan al colectivo.
- La presión legítima de exigir lo que se pacta o las normas que existan.
- La presión para realizar una mayor jornada de trabajo o de tareas que no forman parte del trabajo habitual.
- Un conflicto.
- Críticas constructivas, explícitas, justificadas.
- La supervisión-control, así como el ejercicio de la autoridad, siempre con el debido respeto interpersonal.
- Los comportamientos arbitrarios o excesivamente autoritarios realizados a la colectividad, en general.