



Protocolo de prevención y actuación frente a cualquier tipo de acoso o de violencia en el ámbito de acción de la Fundación Centro de Solidaridad de Zaragoza

Versión I

Página I de 25

EMPRESA:	CENTRO DE SOLIDARIDAD DE ZARAGOZA
NIF:	R5000376C

Número de Revisión	Modificaciones incorporadas





0.CARTA DEL PRESIDENTE DE LA FUNDACIÓN	4
1.Objeto	6
2.Alcance:	6
3.1. Acoso psicológico:	6
3.2. Acoso sexual	6
3.2.1. Tipos de acoso sexual.....	7
3.2.1.1. Chantaje sexual o de intercambio	7
3.3 Acoso por razón de sexo/género:	7
3.4. Trato discriminatorio:	7
3.5. Violencia:	7
3.Definiciones	6
4. Medidas de prevención	8
4.1. La sensibilización, información y formación.....	8
4.2. Medidas organizativas	9
5. Procedimiento	9
5.1. Procedimiento informal:	9
5.2. Procedimiento formal:.....	11
5.2.1. Denuncia	11
5.2.2. Admisión a Trámite.....	12
5.2.3. Identificación, control y reporte de las denuncias.	12
6. Fases del Procedimiento formal	13
6.1. Investigación	13
6.2. Elaboración de informe y propuesta de medidas	14
6.3. Cierre del procedimiento	15
6.4. Seguimiento	15
7. Comisión de investigación	16
7.1. Funciones.....	16
7.2. Incompatibilidad.....	16
7.3. Criterios generales de procedimiento.....	17
7.3.1. Obligación tácita de denuncia:	17
7.3.2. Coordinación de actividades empresariales:	17
7.3.3. Protección de las víctimas.....	18
7.4. Garantías del procedimiento:	18
8. Normativa legal	19
a) Normativa europea:.....	19
b) Normativa española:.....	20
c) Normativa autonómica:	20
ANEXOS	
FORMATO DE EXPEDIENTE DE DENUNCIA	21
FORMULARIO DE DENUNCIA:	21



0. CARTA DEL PRESIDENTE DE LA FUNDACIÓN

Con el objeto de fomentar y mantener un entorno seguro para todos los agentes, fundamentado en el respeto hacia la propia libertad individual, **la FUNDACIÓN CENTRO DE SOLIDARIDAD DE ZARAGOZA** entiende que las actitudes de **acoso psicológico, acoso sexual, acoso por razón de sexo/género, trato discriminatorio y cualquier tipo de violencia**, implican un atentado contra la dignidad y los derechos fundamentales, y pueden ocasionar daños a la salud física y mental y al bienestar de las personas. Por lo tanto y teniendo en cuenta esto, **la organización**, no permitirá ni tolerará situaciones de esta índole, comprometiéndose a crear, mantener y proteger, con todas las medidas a su alcance, un entorno donde se respete la dignidad y la libertad de cada agente, visitante, proveedor o persona participante.

Es responsabilidad de todas las personas de **CENTRO DE SOLIDARIDAD DE ZARAGOZA** conocer este protocolo y abogar por que se cumpla este compromiso, especialmente de quienes ocupan mandos superiores e intermedios que deben velar para que no se produzcan situaciones de acoso en cualquiera de sus modalidades.

En caso de que ocurran este tipo de actitudes y comportamientos, se facilitará ayuda a la persona que lo sufra, se analizará lo sucedido y se establecerán las medidas correctoras y/o disciplinarias oportunas en función de las circunstancias y condicionamientos probados del hecho en sí, de cara a evitar que dicha situación se repita.

La organización debe informar y formar para prevenir acciones violentas y de acoso. No obstante, toda persona que considere que ha sido objeto de acoso o de una acción violenta, deberá, hacerlo saber por sí misma. El cauce recomendado es a través de una Comisión creada a tal efecto con el fin de prevenir, proteger, investigar, mediar y valorar posibles situaciones de acoso o violencia y, en todo caso, tiene derecho a solicitar la aplicación del presente Protocolo.

En consecuencia, **CENTRO DE SOLIDARIDAD DE ZARAGOZA** se compromete a prevenir, identificar y regular, por medio del Protocolo, la problemática del **acoso psicológico, acoso sexual, acoso por razón de sexo/género, acoso por trato discriminatorio y de cualquier tipo de violencia** en las relaciones laborales, y también en el ámbito del voluntariado y en general con aquellas personas que visitan o son proveedores habituales así como personas participantes, en nuestras instalaciones, estableciendo un procedimiento para prevenir y dar rápida solución a las reclamaciones con las debidas garantías.

Para conseguir el objeto del Protocolo **CENTRO DE SOLIDARIDAD DE ZARAGOZA** solicita que cada una de las personas de la organización, asuman sus responsabilidades al respecto:

Evitando comportamientos o actitudes que puedan resultar ofensivas, humillantes, degradantes, molestas, intimidatorias u hostiles, y no ignorando ni tolerando dichos comportamientos o actitudes.

Actuando de forma adecuada frente a estas situaciones.

Poniendo en conocimiento de la comisión cualquier situación o comportamiento que pudiera ser considerado como acoso o acción violenta.

Manifestando su desacuerdo con este tipo de conductas y prestando apoyo a las personas que lo están sufriendo.

Por su parte **CENTRO DE SOLIDARIDAD DE ZARAGOZA** se compromete a:

Implantar el presente Protocolo de prevención y actuación frente a este tipo de comportamientos o actitudes.

Informar de la existencia del presente Protocolo y formar en la detección y procedimiento de aplicación de medidas frente al acoso a todos los agentes.

Participar activamente en el seguimiento de aquellos casos de **acoso, trato discriminatorio o violencia física** que se puedan dar y del Protocolo en sí, poniendo los medios para solventar aquellos puntos que no estén claros o que puedan generar algún problema en la práctica.

Garantizar que todas las quejas o denuncias sean tramitadas de forma rigurosa y rápida, respetando el principio de confidencialidad.

Garantizar que no existan represalias contra la persona que presente la queja o denuncia, ni contra el resto de las personas que estén involucradas en el proceso.

Organizar la información recopilada con el fin de que quede reflejada en el Protocolo, categorizando los hechos de acoso en función de una escala de gravedad previamente establecida.

FUNDACIÓN



1. Objeto.

El presente Protocolo constituye la expresión formal del compromiso asumido por **CENTRO DE SOLIDARIDAD DE ZARAGOZA** con sus agentes, de erradicar cualquier tipo de acoso, trato discriminatorio o comportamiento violento que pueda tener lugar en el ámbito de la organización promoviendo la protección eficaz de todos los agentes frente a dichos comportamientos.

Con el fin de proteger la dignidad de las personas que integran **CSZ** y, en aras de crear y mantener un ambiente respetuoso se establece el siguiente objetivo:

Implantar en **CENTRO DE SOLIDARIDAD DE ZARAGOZA** las medidas que puedan prevenir, evitar y erradicar el acoso psicológico, acoso sexual, acoso por razón de sexo, trato discriminatorio y cualquier tipo de violencia, determinando aquellas actuaciones que sean necesarias para la investigación, persecución y sanción de las conductas de acoso en caso de que se produzcan, facilitando a los agentes de **CSZ** y a otras personas afectadas por el mismo el procedimiento adecuado para presentar sus reclamaciones mediante la implantación y la difusión de este Protocolo.

2. Alcance:

Este protocolo es susceptible de ser aplicado a todos los agentes de **CENTRO DE SOLIDARIDAD DE ZARAGOZA**, bien sean personas trabajadoras o voluntarias, o bien personas participantes en los diferentes programas de la **FUNDACIÓN**, tanto en centros y servicios de la entidad como en cualquier otro espacio en el desarrollo de las funciones de la organización.

Por otro lado, podrá hacer uso de este protocolo cualquier persona que visite nuestras instalaciones o bien desarrolle sus funciones en los espacios de la organización.

3. Definiciones.

3.1. Acoso psicológico: Exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo hacia una o más personas, a menudo ejercidas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquico). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud". (Nota Técnica de Prevención 854, actualiza la NTP 476).

3.2. Acoso sexual: Según el Art. 7.1 de la LO 3/2007, sin perjuicio de lo establecido en el Código Penal, es 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.

A los efectos del presente protocolo se entiende por acoso sexual toda conducta consistente en palabras, gestos, actitudes o actos concretos, desarrollados en el ámbito tanto laboral como de voluntariado que se dirija a otra persona con intención de conseguir una respuesta de naturaleza sexual no deseada por la víctima.

3.2.1. Tipos de acoso sexual.

Se distinguen dos tipos de acoso sexual en función de si las anteriores conductas implican o no un elemento de coacción:

3.2.1.1. Chantaje sexual o de intercambio (llamado Acoso quid pro quo):

Consiste en forzar a la víctima a elegir entre someterse a los requerimientos sexuales, o perder o ver perjudicados ciertos beneficios o condiciones de trabajo, que afecten al acceso a la formación profesional, al empleo continuado, a la promoción, a la retribución o a cualquier otra decisión en relación con esta materia. En la medida que supone un abuso de autoridad, su sujeto activo será aquél que tenga poder, sea directa o indirectamente, para proporcionar o retirar un beneficio o condición de trabajo.

3.2.1.2. Acoso sexual ambiental:

El sujeto activo del acoso crea un entorno de trabajo intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo para la víctima, como consecuencia de actitudes y comportamientos indeseados de naturaleza sexual.

3.3 Acoso por razón de sexo/género: Según el Art. 7.1 de la LO 3/2007, es cualquier comportamiento realizado en función del sexo o del género de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

La reiteración de los comportamientos de acoso y el rechazo expreso de la víctima al mismo no son requeridos por nuestra legislación para la apreciación de que una conducta sea constitutiva de acoso sexual o acoso por razón de sexo/género.

3.4. Trato discriminatorio: Según el Art. 4 de la Ley 19/2020 es toda conducta relacionada con el origen racial o étnico, la religión, las convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de una persona,

que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, vejatorio, humillante u ofensivo.

3.5. Violencia: La violencia se define como todo acto que implique el uso de la fuerza física o verbal sobre otra persona, animal u objeto originando un daño sobre los mismos de manera intencionada o accidental. Hay múltiples tipos de violencia, pero en el ámbito laboral cabe señalar la violencia física o corporal, la violencia psicológica, la violencia sexual y la violencia por razón de sexo/género.

De conformidad con el Acuerdo Marco Europeo sobre acoso y violencia en el lugar de trabajo de 26 de abril de 2007, se considera que hay **acoso** cuando se maltrata a una o más personas varias veces y deliberadamente, se les amenaza o se les humilla en situaciones vinculadas con su trabajo. Se considera que hay **violencia** cuando se produce una agresión a una o más personas en situaciones vinculadas con su trabajo. Tanto el acoso como la violencia tendrán la finalidad o el efecto de perjudicar la dignidad de la víctima, dañar su salud o crearle un entorno de trabajo hostil.

La diferencia principal entre violencia y acoso sería el carácter puntual o reiterativo de las acciones; la violencia se trataría de un acto puntual y el acoso, de hechos reiterativos y prolongados en el tiempo.

4. Medidas de prevención.

La **FUNDACIÓN CENTRO DE SOLIDARIDAD DE ZARAGOZA** de acuerdo con el enfoque preventivo del protocolo, desarrollará las siguientes medidas orientadas a evitar que surjan casos de acoso psicológico, acoso sexual, acoso por razón de sexo, trato discriminatorio y violencia física. Éstas quedan clasificadas en torno a los siguientes ámbitos de acción:

4.1. La sensibilización, información y formación.

Con el fin de que todos los agentes de **CENTRO DE SOLIDARIDAD DE ZARAGOZA** conozcan la posición de la organización con respecto al **acoso psicológico, acoso sexual, acoso por razón de sexo/género, trato discriminatorio y violencia física**, y de trasladar exactamente toda la información a la organización, **CENTRO DE SOLIDARIDAD DE ZARAGOZA** se compromete a realizar acciones de sensibilización, información y formación al objeto no solo de prevenir cualquier tipo de acoso o de violencia, sino también para influir en las actitudes y comportamientos de todas las personas que integran **CENTRO DE SOLIDARIDAD DE ZARAGOZA**. Para ello:



- Informará oficialmente de su compromiso.
- Hará llegar a todas las personas de la plantilla y miembros de la Comisión Permanente este protocolo, con una circular que explique por qué se considera necesaria la redacción y aplicación del mismo.
- Organizará una reunión de presentación del Protocolo en la que se explicarán detalladamente todos los contenidos y, si se considera necesaria, formación específica o de actualización

Se creará una comisión que se encargue de canalizar las quejas y denuncias por acoso.

Formará a las personas que estén involucradas en el protocolo, es decir, a las personas que compongan la Comisión.

4.2. Medidas organizativas.

CENTRO DE SOLIDARIDAD DE ZARAGOZA utilizará su modelo de gestión con el objetivo de prevenir y evitar la aparición de conductas de **acoso psicológico, sexual, acoso por razón de sexo/género, trato discriminatorio y violencia física**. Para ello, realizará las siguientes actuaciones:

- Definirá claramente los objetivos de cada departamento o área, así como las tareas necesarias para su consecución, y las comunicará de tal manera que todas las personas de la plantilla conozcan exactamente sus funciones.
- Pondrá los medios a su alcance para mantener un buen clima laboral y de motivación para las personas trabajadoras.
- Realizará de manera periódica evaluaciones de riesgos psicosociales conforme se establece en el artículo 16.2 a) de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- Creará una comisión de prevención, tramitación, investigación y seguimiento de los casos.

5. Procedimiento

El procedimiento de actuación frente al acoso ha de desarrollarse y aplicarse bajo el prisma de la intimidad, confidencialidad y protección de las personas afectadas por lo que será necesario que las personas implicadas, directa o indirectamente, firmen un compromiso de confidencialidad en el que se obligan a respetar la intimidad y privacidad de las partes implicadas en el proceso.

A este respecto, deberá recabarse dicho compromiso de aquellas personas que no sean trabajadoras o voluntarias de la organización, ya que se dispone del acuerdo de confidencialidad de estos, firmados al inicio de su relación bien laboral o bien de voluntariado.

5.1. Procedimiento informal:

Este procedimiento se inicia una vez que cualquier persona de la Comisión tenga conocimiento de forma verbal o escrita de la situación de acoso, salvo que la gravedad de los hechos recomiende comenzar directamente el procedimiento formal u otro tipo de actuación.

La comunicación de dicha situación puede ser realizada por la víctima, los representantes legales de la plantilla o cualquier persona que tenga conocimiento de la situación.

El objetivo de este procedimiento previo o informal es resolver de forma inmediata el problema, ya que, en ocasiones, el mero hecho de indicar a la persona que presuntamente acosa a otra de las consecuencias ofensivas e intimidatorias que genera su comportamiento es suficiente para que se solucione la situación.

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

Recibida la queja, la comisión se reunirá de manera urgente para llevar a cabo un primer análisis de los hechos para determinar la veracidad y si se aprecian o no indicios de acoso. En primer lugar, mantendrá una entrevista con la persona afectada con el fin de recabar información sobre lo ocurrido y valorar la posibilidad de solucionarlo mediante el diálogo interpersonal entre ambas personas, pudiendo también entrevistar a la presunta persona agresora o a ambas partes.

Una vez hablado con ambas partes, se considerará la conveniencia de plantear una reunión entre las partes en conflicto con la mediación de la persona o personas de la Comisión que ésta determine, para facilitar el diálogo y tratar de aclarar y resolver las cuestiones objeto de discrepancia y alcanzar una solución mutuamente aceptable. Si bien puede haber casos en que dicho diálogo no sea viable ni conveniente.

Este procedimiento informal tendrá una duración máxima de siete días laborables a contar desde la recepción de la queja o denuncia por parte de la comisión instructora. En ese plazo, la comisión instructora dará por

finalizado el procedimiento informal, valorando la consistencia de la denuncia, indicando la consecución o no de la finalidad del procedimiento y, en su caso, proponiendo las actuaciones que estime convenientes, incluida la apertura de proceso formal. Si la persona que ha planteado la situación (demandante) considerase que la situación ha quedado solventada, podrá optar por cerrar el procedimiento. En caso de finalizar el proceso, deberá manifestar por escrito que la situación ha sido solucionada.

Todo el procedimiento será urgente y confidencial, protegiendo la dignidad y la intimidad de las personas afectadas. El expediente será confidencial y solo podrá tener acceso a él la citada comisión.

No obstante, lo anterior, la comisión instructora, dada la complejidad del caso, podrá obviar este procedimiento informal y pasar directamente a la tramitación del procedimiento formal, lo que comunicará a las partes. Así mismo, se pasará a tramitar procedimiento formal si la persona demandante no queda satisfecha con la solución propuesta por la comisión instructora. De igual manera si no hubiera un cambio de la situación, tanto la persona objeto de acoso, trato discriminatorio o violencia como cualquier agente de CSZ, podrá recurrir al procedimiento formal.

En el caso de no pasar a procedimiento formal, se levantará acta de la solución adoptada en esta fase preliminar y se informará a la Dirección.

Así mismo, se informará a la representación legal de trabajadoras y trabajadores, a la persona responsable de prevención de riesgos laborales y a la comisión de seguimiento del plan de igualdad, (en el caso que la queja haya sido planteada en relación con acoso/violencia sexual o por razón de sexo o género) quienes deberán guardar sigilo sobre la información a la que tengan acceso. En todo caso, al objeto de garantizar la confidencialidad, no se darán datos personales y se utilizarán los códigos numéricos asignados a cada una de las partes implicadas en el expediente.

5.2. Procedimiento formal:

Este procedimiento supone la elaboración de una actuación clara y precisa, complementaria o alternativa al procedimiento informal, para denunciar e investigar situaciones de acoso o violencia. Este procedimiento debe utilizarse cuando los procedimientos informales hubieran fracasado o no fueran recomendables.

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

5.2.1. Denuncia

El procedimiento se iniciará a través de una denuncia a instancia de la parte demandante, o a instancia de cualquier persona que tenga conocimiento de que pueden existir hechos constitutivos de acoso, trato discriminatorio o violencia.

Igualmente se podrá iniciar por conversión del procedimiento informal, que, si se hubiera iniciado verbalmente, deberá formalizarse con el contenido mínimo que se determina a continuación:

La denuncia contendrá como mínimo:

- La identificación del denunciante, con nombre, dos apellidos y DNI, NIE, o número de pasaporte, datos personales de contacto, así como el equipo o proyecto al que pertenece y su condición de persona trabajadora, voluntaria, participante, visitante o proveedor.
- Los datos de la persona denunciada.
- La descripción de los hechos.

No se admitirán a trámite las denuncias anónimas por considerar irrealizable la posterior investigación y comunicación con la persona demandante.

Podrá presentar denuncia cualquier persona tenga conocimiento de la existencia de situaciones de esta naturaleza.

La formulación de la denuncia se efectuará por escrito según formulario web:

<https://forms.gle/MGdQyyeqjVqEFpiT9>

Existirán formularios de denuncia (Anexo I) en papel, que bien se podrán descargar de la intranet o bien podrán solicitarse al Director Gerente.

Las denuncias efectuadas por formulario web, llegarán al buzón de correo del Director Gerente. Los formularios que se presenten por escrito deberán entregarse en sobre cerrado y enviados bien por correo

postal o bien entregados en recepción a la atención de la persona referente de la comisión. En todos los casos se facilitará a la persona denunciante un acuse de recibo.

El resto de documentación asociada y trámite del expediente se acogerá a lo recogido en este documento.

5.2.2. Admisión a Trámite

Tras un primer análisis, la comisión de investigación valorará si se admite a trámite. En caso afirmativo, podrá optarse por un procedimiento informal, (en caso de no haberla hecho anteriormente) o un procedimiento formal, informando de ello a la Dirección.

En el caso de no admitirse a trámite bien por no cumplir con las condiciones exigidas, o por resultar evidente que lo planteado no pertenece al ámbito de este protocolo, se dará comunicación escrita y motivada de la decisión a la persona demandante. No serán admitidas a trámite las denuncias cuyo objeto pertenezca a otras cuestiones relacionadas con condiciones laborales que nada tienen que ver con el acoso sexual o por razón de sexo, el trato discriminatorio o la violencia.

En caso de admitirse a trámite, la Comisión iniciará la fase de investigación.

La comisión de investigación se reserva el derecho a externalizar los procesos de investigación de los que sea conocedor y asume la responsabilidad de proponer unas medidas de mejora tras las conclusiones emitidas.

En concreto:

- Se reserva el derecho a proponer medidas cautelares a las personas en conflicto, que serán analizadas en cada caso.
- Se compromete a informar a la Representación Legal de los trabajadores/trabajadoras de los procesos de investigación en curso, y de las conclusiones que de estos se deriven.
- Se compromete a garantizar la confidencialidad y el debido respeto tanto a la persona que ha presentado la queja, así como a la persona objeto de la misma.

5.2.3. Identificación, control y reporte de las denuncias.

La persona referente de la comisión recibirá los documentos de denuncia y dará traslado a la Dirección quien convocará a los miembros de la comisión de investigación, para analizar la admisión a trámite y en su caso dar continuidad el procedimiento.

Las denuncias se identificarán por un número correlativo que se iniciara desde el 00 cada año, seguido de los 4 dígitos del año en curso, con el fin de desvincular el caso concreto de su identificación administrativa.

Las denuncias se conservarán clasificadas entre:

- No admitidas
- Abiertas (aquellas cuyo periodo de seguimiento no ha finalizado)
- Cerradas (cuyo seguimiento de las acciones tomadas, ha concluido)

Con una periodicidad cuatrimestral, se informará a Dirección tanto del número de denuncias del periodo, como de su estado.

6. Fases del Procedimiento formal

6.1. Investigación

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

Desde que dé comienzo la investigación formal, será la comisión de investigación quien realice las entrevistas. La propia comisión decidirá qué personas realizan las diligencias, entrevistas, plazos, dejando constancia por escrito de lo acordado. La investigación formal requiere definir unos criterios sobre quienes serán las personas a entrevistar, que quedarán claramente definidos. Para ello se debe elaborar una lista de posibles testigos. Toda la información recopilada y relacionada con el caso a investigar, deberá ser entregada a la comisión, para su análisis.

Se reserva el derecho a proponer medidas cautelares a las personas en conflicto, que serán analizadas en cada caso. Se compromete a garantizar el debido respeto tanto a la persona que ha presentado la denuncia interna, como a la persona objeto de esta.

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

Las partes podrán proponer pruebas documentales o proponer las personas que a su entender tengan conocimiento de los hechos denunciados, que deberán proponerse en los cinco primeros días desde la iniciación del procedimiento formal.

La comisión instructora podrá inadmitir las pruebas propuestas con expresión de los motivos de inadmisión.

La comisión de investigación podrá, si lo estima pertinente, solicitar asesoramiento externo en materia de acoso e igualdad y no discriminación durante la instrucción del procedimiento. Esta persona experta externa está obligada a garantizar la máxima confidencialidad respecto todo aquello de lo que pudiera tener conocimiento o a lo que pudiese tener acceso por formar parte de la comisión de resolución del conflicto en cuestión, y estará vinculada a las mismas causas de abstención y recusación que las personas integrantes de la comisión de instrucción.

6.2. Elaboración de informe y propuesta de medidas

Una vez finalizada la investigación, la comisión de investigación presentará el informe correspondiente a Dirección en un plazo no superior a quince días laborables. De concurrir razones que exijan, por su complejidad, mayor plazo, la comisión instructora podrá acordar la ampliación de este plazo sin superar en ningún caso otros cinco días laborables más.

El informe elaborado por la comisión deberá incluir los antecedentes del caso. La descripción de los hechos denunciados, con un resumen de los argumentos planteados por cada una de las partes, las circunstancias concurrentes, la intensidad de estos, la reiteración en la conducta y el grado de afectación, en caso de que el denunciado sea una persona trabajadora, sobre las obligaciones laborales y el entorno laboral de la presunta

víctima. También contendrá necesariamente un cronograma de las actuaciones llevadas a cabo en el estudio del caso investigado, criterio de selección de quienes han sido las personas para entrevistar, análisis del caso, conclusiones y propuesta de medidas de mejora. En todo caso deberá recoger la convicción o no de todas las partes de la Comisión de investigación, de haberse cometido los hechos denunciados, explicitando los hechos que han quedado objetivamente acreditados en base a las diligencias practicadas.

Si de la prueba practicada se deduce la concurrencia de indicios de acoso, en las conclusiones del acta, la comisión de investigación instará al **Patronato de la Fundación Centro de Solidaridad de Zaragoza** a adoptar las medidas sancionadoras oportunas.

Si de la investigación practicada no se apreciasen indicios de acoso, la comisión hará constar en el acta que de la investigación expresamente practicada no cabe apreciar la concurrencia de acoso o violencia.

Si, aun no existiendo acoso, se encuentra alguna actuación inadecuada o una situación de violencia susceptible de ser sancionada, la comisión instructora instará igualmente al **Patronato de la Fundación Centro de Solidaridad de Zaragoza** a adoptar medidas que al respecto se consideren pertinentes.

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

La Dirección, examinado dicho informe final de la comisión de investigación trasladará el mismo al **Patronato de la Fundación Centro de Solidaridad de Zaragoza** quien tomando en consideración la gravedad y trascendencia de los hechos acreditados, adoptará de manera justificada y en un plazo máximo de 10 días laborales, desde la recepción del informe, las medidas correctoras y/o sancionadoras necesarias.

En el caso de que se determine que no ha existido acoso en cualquiera de sus modalidades se archivará la denuncia. Si se constatare la mala fe de la persona denunciante, se aplicarán las medidas disciplinarias correspondientes.

El procedimiento deberá ser ágil, eficaz, y se protegerá, en todo caso, la intimidad, confidencialidad y dignidad de las personas afectadas. A lo largo de todo el procedimiento se mantendrá una estricta confidencialidad y todas las investigaciones internas se llevarán a cabo con tacto, y con el debido respeto, tanto al/la denunciante y/o a la víctima, quienes en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo, como al

denunciado/a, cuya prueba de culpabilidad requiere la concurrencia de indicios en los términos previstos en la normativa laboral en caso de vulneración de derechos fundamentales.

6.3. Cierre del procedimiento

Archivo de este: el procedimiento de investigación por conflicto concluirá, de estimarse que los hechos investigados no son constitutivos de sanción, con el archivo del mismo una vez que las partes acepten la propuesta de solución del mismo.

6.4. Seguimiento

Todo conflicto (sea cual sea la solución que se haya propuesto o las medidas que se hayan tomado) será supervisado durante al menos 6 meses, y se elevará a su finalización un informe, siguiendo el modelo de Formulario Seguimiento Conflicto (ver Anexo II) que supondrá el archivo definitivo de todo el trámite.

El informe se remitirá a la dirección de la empresa, a la representación legal y/o sindical de las personas trabajadoras y a la comisión de seguimiento del plan de igualdad (en el caso que la denuncia o queja sea haya producido por acoso/violencia por razón de acoso sexual o por razón de sexo o género) con las cautelas señaladas en el procedimiento respecto a la confidencialidad de los datos personales de las partes afectadas.

7. Comisión de investigación.

La **FUNDACIÓN CENTRO DE SOLIDARIDAD DE ZARAGOZA** ha creado una comisión de investigación, para canalizar las denuncias que pueda haber por un cauce adecuado.

- Director Gerente
- Representante legal de las personas trabajadoras.
- Responsable voluntario Patronato Fundación CSZ

En caso de ausencia por vacaciones, enfermedad o cualquier otra causa legal, podrá actuar de suplente en el caso del Director Gerente o del responsable voluntario del Patronato quien determine la Dirección y en el caso de la persona representante de las trabajadoras y trabajadores, la segunda persona que ostenta tal condición.

Con el fin de garantizar al máximo la confidencialidad de este procedimiento, las personas que sean miembros de esta comisión serán fijas.

7.1. Funciones

La comisión de investigación recibirá la queja o denuncia interna de la situación de conflicto o posible situación de acoso. La Comisión de investigación valorará la idoneidad de investigar lo ocurrido desde un enfoque formal o informal.

7.2. Incompatibilidad

En el caso de que cualquiera de las personas implicadas en el procedimiento (denunciante/denunciado/a) tuviese respecto de cualquier miembro de la comisión de investigación, una relación de parentesco, por afinidad o consanguinidad, o una relación de amistad o enemistad manifiesta, la persona miembro de la comisión quedaría automáticamente invalidada para formar parte de procedimiento concreto, y será sustituido por la persona en reserva designada por el director o, en su caso, por otro representante de los trabajadores.

Si un miembro de la comisión de investigación fuera denunciado/a o denunciante, quedará invalidado/a para intervenir en cualquier otro procedimiento hasta la completa resolución de su propio caso. La incompatibilidad de un miembro de la comisión de investigación para actuar en un procedimiento concreto puede ser alegada por él/ella mismo/a, por cualquier otro miembro de la comisión, o por cualquiera de las partes que intervienen en el proceso. En este caso será la persona de reserva quien asuma el papel del citado miembro o, en su caso, por otro representante de los trabajadores.

7.3. Criterios generales de procedimiento.

7.3.1. Obligación tácita de denuncia:

Cualquier persona trabajadora, voluntaria, o participante, tiene la obligación de poner en conocimiento de sus superiores jerárquicos, los casos de posible acoso psicológico, acoso sexual, acoso por razón de sexo, trato discriminatorio o violencia, que conozca.

Todo responsable está obligado a prestar atención y a tramitar, en su caso, las quejas que reciba sobre supuestos de acoso laboral o en el ejercicio del voluntariado, en el ámbito de su competencia.

La aplicación de este protocolo no impedirá en ningún caso la utilización, paralela o posterior, por parte de las personas implicadas, de las acciones administrativas o judiciales previstas en la Ley.

7.3.2. Coordinación de actividades empresariales:

En aplicación de las obligaciones establecidas para la coordinación de actividades empresariales a que obliga la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Las empresas externas contratadas serán informadas de la existencia de este protocolo de actuación frente al acoso psicológico, acoso sexual, acoso por razón de sexo, trato discriminatorio y violencia.
- Cuando se produzca un caso de acoso entre agentes de **la Fundación Centro de Solidaridad de Zaragoza** y personal de una empresa externa contratada, que actúen en el mismo centro de trabajo, se aplicarán los mecanismos de coordinación empresarial con la finalidad de llegar a un acuerdo sobre la forma de abordarlo, y será de aplicación el presente protocolo, de conformidad con lo establecido en el Art. 24 de la Ley 31/95 de 8 de noviembre de PRL.

7.3.3. Protección de las víctimas

En el caso de que se determine la existencia de acoso y la sanción impuesta no determine el despido o expulsión de la persona acosadora, la dirección de **Centro de Solidaridad de Zaragoza** adoptará medidas para que no conviva con la víctima de acoso en el mismo entorno laboral o de voluntariado, medidas sobre las que tendrá preferencia la persona que ha sido agredida, y que nunca podrá suponer una mejora de condiciones laborales de la persona agresora.

7.4. Garantías del procedimiento:

- **Garantía de confidencialidad:** Las personas que intervengan guardarán una estricta reserva y nunca deberán transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las quejas o denuncias presentadas, en proceso de investigación o que estén resueltas, de las que tengan conocimiento.
- **Garantía de imparcialidad:** Todas las personas que intervengan actuarán de buena fe. Los procedimientos se tramitarán dando tratamiento justo a todas las personas que estén implicadas.

- **Garantía de seriedad:** Es necesario proceder con la discreción necesaria para proteger la intimidad y dignidad de las personas afectadas. Las actuaciones o diligencias se deben realizar con la mayor prudencia y con el debido respeto a la dignidad y a los derechos de todas las personas implicadas.

A todas las personas denunciantes por la vía formal se les dará una contestación por escrito a su denuncia, aunque ésta no fuera admitida a trámite, en cuyo caso se motivará tal decisión por parte de la comisión de investigación.

- **Garantía de celeridad:** La tramitación de los procedimientos se llevará a cabo con la debida profesionalidad, diligencia y sin demoras indebidas, de forma que el procedimiento pueda ser completado en el menor tiempo posible respetando las garantías debidas.

- **Garantía de inmunidad:** Se prohíben expresamente las represalias contra las personas que efectúen una queja o una denuncia, comparezcan como testigos o participen de otro modo en el procedimiento de investigación sobre acoso psicológico, acoso sexual o por razón de sexo en los términos previstos en la normativa aplicable.

- Denuncias de mala fe

Si tras la aplicación del procedimiento establecido anteriormente, se concluye que la denuncia se ha hecho de mala fe, o que los datos aportados o los testimonios son falsos, la Dirección de la empresa iniciará el correspondiente expediente disciplinario a la persona o personas responsables, sin perjuicio de las acciones legales que decidan interponer, a título personal, la persona o personas afectadas.

Se presumirá de buena fe toda denuncia presentada, en tanto no se demuestre lo contrario. Las denuncias, alegaciones o declaraciones que se demuestren como intencionadamente falsas, fraudulentas o dolosas, y realizadas con el objetivo de causar un mal injustificado, serán sancionadas. No se considerará falsa o calumniosa la denuncia o alegación presentada de buena fe aunque no haya podido constatarse la veracidad de la misma.

La aplicación de este protocolo no impedirá en ningún caso la utilización, paralela o posterior, por parte de las personas implicadas, de las acciones legales oportunas.

8. Normativa legal.

Tanto la normativa de la Comunidad Europea como de España regulan el acoso en el entorno laboral. A continuación, enumeramos la normativa específica:

a) Normativa europea:

Recomendación de la comisión de las Comunidades Europeas de noviembre de 1991, relativa a la protección de la dignidad de hombres y mujeres en el trabajo.

Directiva 2002/73/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, que ha sido objeto de refundición en la más reciente Directiva 2006/54/CE, define tanto el acoso sexual como el acoso por razón de sexo, considerándolos discriminatorios sexistas y prohibidos, y estableciendo la obligación de los Estados miembros de alentar a empresarios y responsables del acceso a la formación y a adoptar medidas para la prevención.

Directiva 2000/43/CE, de 29 de junio de 2000, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico.

Directiva 2000/78/CE, de 27 de noviembre de 2000, relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación, que contempla la discriminación por motivos de la religión o las convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual.

Directiva 2006/54/CE5 del Parlamento Europeo y de la Comisión Permanente hace referencia a la aplicación del principio de igualdad entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, la formación, la promoción y las condiciones de trabajo. Esta Directiva establece que “el acoso sexual es contrario al principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres y, por ello, conviene definir dichos conceptos y prohibir dichas formas de discriminación.

b) Normativa española:

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, señala, en su preámbulo XI, que «dentro de los delitos de torturas y contra la integridad moral, se incrimina la conducta de acoso laboral, entendiéndose por tal el hostigamiento psicológico u hostil en el marco de cualquier actividad laboral, o funcional que humille al que lo sufre, imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad».

De igual manera recoge en su Capítulo III artículo 184 las penas que se aplican por un delito de acoso sexual. El Estatuto de los Trabajadores/trabajadoras dispone que los trabajadores/trabajadoras/as tienen derecho a su integridad física y a una adecuada política de seguridad e higiene y al respecto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente a ofensas verbales o físicas de naturaleza sexual. (Art. 4.2).

Así mismo el artículo 17.1 de no discriminación en las relaciones laborales, hace mención expresa a “la nulidad de los preceptos reglamentarios que den lugar en el empleo a situaciones de discriminación directa o indirecta

por razón de sexo, origen, incluido el racial o étnico, estado civil, condición social, religión o convicciones, ideas políticas, orientación o condición sexual.”

Siendo el acoso por las situaciones expuestas anteriormente motivo de despido disciplinario (Art. 54.2g), la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres, en el Título I, Artículo 7, indica que constituye acoso sexual cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo; y que constituye acoso por razón de sexo cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo, obligando a las empresas a promover las condiciones de trabajo que eviten esas conductas y a arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes las han padecido (Art. 48).

Así mismo en su artículo 8 se recoge como discriminación directa por razón de sexo todo trato desfavorable a las mujeres relacionado con el embarazo o la maternidad.

c) Normativa autonómica:

La ley de 18/2018, de 20 de diciembre, de igualdad y protección integral contra la discriminación por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género en la Comunidad Autónoma de Aragón.





FORMULARIO DE DENUNCIA:

Nº Expediente

DATOS DE LA PERSONA DENUNCIANTE			
Nombre, apellidos			
N.I.F./N.I.E./PASAPORTE			
Teléfono contacto:		Correo electrónico	
A rellenar sólo si es persona voluntaria/visitante o proveedor de CSZ		Centro	Entidad:

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (Reflejar de la forma más exhaustiva posible)

SOLICITUD	
<input type="checkbox"/> Solicito el inicio del protocolo de actuación frente al conflicto	
Otros:	
REGISTRO DE ENTRADA	FIRMA DENUNCIANTE
Fecha:	Fecha:



FORMATO DE EXPEDIENTE DE DENUNCIA

Nº Expediente

ANTECEDENTES. Resumen de argumentos planteados por ambas partes

ACTUACIONES DEL EQUIPO INVESTIGADOR

HECHOS PROBADOS / ACREDITADOS A JUICIO DE LA COMISIÓN





CONCLUSIONES

Empty space for conclusions.

PROPUESTA DE ACTUACIÓN/ACCIONES

Empty space for proposed actions.

ALEGACIONES/SÚPLICAS

PERSONA DENUNCIANTE

PERSONA DENUNCIADA

Empty space for the reporting person's details.	Empty space for the reported person's details.
---	--



SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES: (Acciones y Fechas)

--

ESTADO DEL EXPEDIENTE

Fecha de apertura:

CERRADO Fecha:

Firmas del equipo investigador:

En _____ a _____ de _____ de _____

Firmado por:

(Representante CSZ)	(Representante legal de las personas trabajadoras)	(Representante Voluntario)
---------------------	--	----------------------------

