

---

## Programa de Cumplimiento Normativo

---

### Protocolo de Acoso Laboral

de Cámara de Comercio de Zaragoza y sus entidades vinculadas



---

**PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DE LOS CASOS DE ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL, POR RAZÓN DE SEXO Y CUALQUIER OTRA DISCRIMINACIÓN ILÍCITA EN EL TRABAJO**

---

**ÍNDICE**

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>2</b>
<b>2. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS</b> .....	<b>3</b>
2.1. Declaración de principios de la Dirección de la Cámara de Comercio.....	3
2.2. Declaración de principios de la representación de los trabajadores:.....	4
2.3. Entrada en vigor y seguimiento. ....	4
<b>3. ÁMBITO SUBJETIVO</b> .....	<b>5</b>
3.1. Alcance .....	5
3.2. Conflictos con personas externas a la Corporación .....	5
<b>4. CONCEPTOS</b> .....	<b>5</b>
4.1. Acoso laboral.....	5
4.2. Acoso moral.....	5
4.3. Acoso sexual.....	6
4.4. Discriminación por razón de sexo .....	6
4.5. Otras causas de discriminación ilícita .....	6
4.6. Denuncia falsa .....	7
4.7. Exclusiones .....	7
<b>5. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN</b> .....	<b>7</b>
5.1. Procedimiento.....	7
5.2. Riesgos psicosociales y vigilancia de la salud.....	9
<b>ANEXO I. NORMATIVA APLICABLE</b> .....	<b>10</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

La trayectoria de la Cámara de Comercio siempre ha estado guiada por un sólido compromiso con el respeto a la legislación vigente, a la normativa interna, así como a los principios éticos que inspiran su actuación.

En el desarrollo de sus actividades privadas y en la ejecución de sus funciones públicas, la Cámara de Comercio está firmemente comprometida con los valores y principios éticos recogidos en su Código de Buenas Prácticas.

La Cámara cuenta con una estricta política de rechazo absoluto frente a la comisión de cualquier actuación ilícita, delictiva o contraria a la ética en el desarrollo de sus actividades.

En este sentido, la Cámara de Comercio de Zaragoza dispone de un Programa de Cumplimiento Normativo, el cual desarrolla un modelo organizativo y de gestión de riesgos penales que tiene por objetivo prevenir, detectar y sancionar la eventual comisión de conductas irregulares, ilícitas o contrarias a la ética en el seno de la Cámara y de sus entidades vinculadas.

Dentro de este marco normativo, para regular de forma especial la prevención y tratamiento, en su caso, de eventuales supuestos de ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL, POR RAZON DE SEXO Y CUALQUIER OTRA DISCRIMINACION ILÍCITA EN EL TRABAJO, como anexo al Programa de Cumplimiento Normativo, esta Corporación ha elaborado el presente PROTOCOLO, en desarrollo y/o prevención de lo dispuesto en las disposiciones legales de ámbito internacional, europeo y estatal existentes en cada momento en la materia.

Se adjunta como **Anexo I** la normativa aplicable en la materia.

## **2. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS**

### **2.1. Declaración de principios de la Dirección de la Cámara de Comercio.**

El presente Protocolo supone la aplicación de políticas que contribuyan, en primer lugar, a mantener unos entornos laborales libres de acoso y discriminación ilícita y, en segundo lugar, a garantizar que, si pese a todo se produjeran, se dispone y se regulan los procedimientos adecuados para tratar el problema y corregirlo.

En este sentido, la Cámara se compromete, de acuerdo con los valores y pautas de actuación de su Código de Buenas Practicas a:

- a) promover una cultura corporativa de prevención y erradicación de cualquier tipo de acoso laboral, sexual y discriminación por razón de sexo o cualquier otra discriminación ilícita, a través de acciones formativas e informativas de sensibilización dirigidas, a los trabajadores y a todos y todas a quienes se aplique este Protocolo.
- b) mediar y a investigar de conformidad con lo previsto en este Protocolo en relación con cualquier queja o denuncia de conducta que pueda ser constitutiva de acoso o violencia en el trabajo, salvaguardando las garantías de objetividad, seriedad, confidencialidad, celeridad e inmunidad.
- c) asesorar a quienes presenten una denuncia o queja de acoso o violencia, y a apoyar y asesorar a quienes, después de seguirse el procedimiento establecido, quede probado sufrieron alguna de esas conductas con la finalidad de que recuperen su proyecto de vida personal y profesional.
- d) sancionar a quien resulte responsable de una conducta de acoso o violencia en el trabajo, en los términos que están legalmente establecidos.
- e) ofrecer el soporte técnico y económico necesario para la actuación coordinada de los asesores y asesoras confidenciales, y a garantizar el ejercicio independiente de sus funciones, salvaguardando su indemnidad frente a eventuales represalias o retorsiones procedentes de cualquier persona.
- f) A garantizar la difusión de este Protocolo, de manera que llegue a todos los que les sea de aplicación, publicándolo en lugar visible y accesible.

#### **LA CAMARA:**

##### **I. CONSIDERA:**

Que la igualdad, la integridad física y moral, y la dignidad son derechos inalienables de toda persona y, por ello, resulta inaceptable cualquier manifestación de acoso y/o discriminación ilícita en el trabajo.

Que el acoso en el trabajo contamina el entorno laboral y puede tener un efecto negativo sobre la salud, el bienestar, la confianza, la dignidad y el rendimiento de las personas que lo padecen.

Que toda la plantilla de la Empresa debe contribuir a garantizar un entorno laboral en el que se respete la dignidad e igualdad de las personas.

Que el acoso, la discriminación ilícita y las falsas denuncias de acoso constituyen una manifestación de intimidación intolerable.

##### **II. DECLARA:**

Que toda la plantilla tiene derecho a ser tratada con dignidad y respeto.

Que está expresamente en contra y no permitirá situaciones de acoso en el trabajo, con independencia de quien sea la víctima o la persona acosadora en la situación denunciada.

Que cualquier miembro de la plantilla tiene derecho a presentar denuncias si, a pesar de todo, el hecho prohibido se produce.

### III. INSTA:

A las personas de su organización con mando sobre equipos de personas a aplicar estos principios y a emprender las acciones necesarias para garantizar su cumplimiento, velando asimismo para que las personas a su cargo no sean víctimas de acoso ni discriminación ilícita en el trabajo.

A toda la plantilla a observar el presente código de conducta, a velar por que todas las personas sean tratadas con respeto y dignidad, y a utilizar este Protocolo de manera responsable.

### IV. SE OBLIGA A:

Informar y formar a toda la plantilla sobre el contenido del presente Protocolo y sensibilizar en los valores de respeto a la dignidad sobre los que se inspira.

Integrar en la gestión de recursos humanos las actuaciones para la prevención y resolución de situaciones de acoso y discriminación ilícita en el trabajo, poniendo los medios a su alcance para evitar que se produzcan.

Investigar con total confidencialidad las situaciones de acoso y/o discriminación ilícita que se produzcan y tramitar con la debida consideración, confidencialidad y celeridad las denuncias que se presenten.

Establecer cauces para que todas las personas que puedan sufrir acoso y/o discriminación ilícita en el trabajo denuncien dicho comportamiento, disponiendo de los procedimientos adecuados para, si se produce, tratar el problema y adoptar las medidas necesarias para impedir que se repita, garantizando el derecho a invocar la efectiva aplicación de dichos procedimientos.

Proteger con especial diligencia a las personas de posibles represalias por haber presentado la denuncia de acoso o testificar.

Proporcionar la ayuda que se considere necesaria a la víctima.

Adoptar medidas disciplinarias contra las personas acosadoras, las que ejerzan esas prácticas, y contra quienes presenten denuncias falsas.

## **2.2. Declaración de principios de la representación de los trabajadores:**

### SE COMPROMETEN:

A contribuir a prevenir las conductas de cualquier tipo de acoso laboral, acoso sexual, por razón de sexo o cualquier otra discriminación ilícita, mediante la sensibilización de los trabajadores y trabajadoras frente a las mismas, así como a trasladar la información a la Comisión de Acoso de todas aquellas actitudes o comportamientos de los que tuvieran conocimiento y que pudieran propiciarlas.

## **2.3. Entrada en vigor y seguimiento.**

El presente Protocolo ha entrado en vigor en noviembre de 2019.

Transcurrido un año desde su implantación, la Comisión de Acoso efectuará una evaluación interna sobre el funcionamiento del mismo, procediendo, en su caso, a llevar a cabo las modificaciones que se estimen oportunas.

### **3. ÁMBITO SUBJETIVO**

#### **3.1. Alcance**

El presente Protocolo, tendrá el alcance fijado en el Programa de Cumplimiento Normativo, regirá en todos los centros de trabajo y dependencias de la Cámara, y será aplicable a:

- ✓ Todos los trabajadores de la Corporación cualquiera que sea su modalidad de contratación.
- ✓ Trabajadores de Empresas de Trabajo Temporal, contratas y/o subcontratas.
- ✓ Clientes y Proveedores.
- ✓ Los integrantes de los Órganos de Gobierno de la Cámara.
- ✓ En general, en cualquier lugar o momento en el que las personas estén por razones profesionales o laborales, incluidos viajes, jornadas de formación, reuniones, actos sociales de la Empresa, etc., así como a cualquier persona relacionada con la víctima por causa del trabajo.

#### **3.2. Conflictos con personas externas a la Corporación**

Si se produjera una situación de acoso entre trabajadores de la Cámara y personas externas que compartan el lugar de trabajo se aplicará el procedimiento de investigación recogido en este Protocolo, correspondiendo la adopción de las medidas disciplinarias y/o correctoras correspondientes.

### **4. CONCEPTOS**

#### **4.1. Acoso laboral**

La expresión genérica acoso alcanza toda conducta, declaración o solicitud que, realizada por una persona o grupo de personas con una cierta reiteración pueda considerarse ofensiva, humillante, violenta o intimidatoria, siempre que se produzca en el lugar de trabajo o con ocasión de éste y que implique el insulto, menosprecio, humillación, discriminación o coacción de la persona protegida en el ámbito psicológico, sexual o ideológico, pudiendo llegar a lesionar su integridad a través de las condiciones de trabajo, cualquiera que sea el motivo que lleve a la realización de esa conducta.

#### **4.2. Acoso moral**

Se considera acoso moral o mobbing aquella situación en la que una persona o grupo de personas ejercen violencia psicológica de forma sistemática durante un tiempo prolongado sobre otra persona en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima, menoscabar su reputación, minar su autoestima, perturbar al ejercicio de sus labores, y degradar deliberadamente sus condiciones de trabajo, produciéndole un daño progresivo y continuo a su dignidad que persigue anular su capacidad, promoción profesional o su permanencia en el puesto de trabajo, afectando negativamente al entorno laboral.

El acoso moral entraña la existencia real de una finalidad lesiva de la dignidad profesional y/o personal del trabajador/a, dentro de un plan preconcebido para generar un resultado lesivo que produzca una actitud de rechazo a cualquier persona mínimamente sensata y razonable. Puede dirigirse frente a un/a trabajador/a subordinado/a (acoso descendente), aunque también puede ser contra otros compañeros de trabajo (acoso horizontal) o incluso contra un superior/a jerárquico/a (acoso ascendente).

Los elementos configuradores de las conductas de acoso psicológico se pueden resumir en:

- ✓ Intención de dañar.
- ✓ Persistencia en el tiempo.
- ✓ Vulneración de los derechos fundamentales de la víctima.

### **4.3. Acoso sexual**

Es toda conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos verbales o físicos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y el hombre en relación, o como consecuencia del trabajo, y que no es deseada por la persona que es objeto de la misma. Corresponde a cada persona determinar las conductas que le son ofensivas, intimidatorias o degradantes, y así se lo debe comunicar al acosador/a por sí mismo/a o a través de terceras personas.

El sujeto activo sabe o debe saber que su conducta es indeseada por la víctima y que su posición ante la misma determina una decisión que afecta al empleo o a las condiciones de trabajo de ésta o que, en todo caso, tienen como objetivo o como consecuencia crearle un entorno laboral ofensivo, hostil, intimidatorio o humillante.

Aunque generalmente el acoso no se concibe como algo esporádico sino como algo insistente, reiterado y de acorralamiento, un único episodio de la suficiente gravedad puede ser constitutivo de acoso sexual.

Los elementos configuradores de las conductas de acoso sexual se pueden resumir en:

- ✓ Propuesta: Entendida como "iniciativa de solicitud" relativa al sexo.
- ✓ Rechazo: Que a la propuesta le siga una reacción de rechazo. Basta la negativa a la propuesta de cualquier modo y por cualquier cauce.
- ✓ Insistencia en la conducta o hecho aislado de la suficiente gravedad.

### **4.4. Discriminación por razón de sexo**

Lo constituye cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona con ocasión del acceso a la formación, a la remuneración del trabajo o la promoción en el puesto de trabajo, con el propósito o efecto de atentar contra su dignidad, derecho a la igualdad, y crearle un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

### **4.5. Otras causas de discriminación ilícita**

Es una conducta indeseada basada en el color, nacionalidad, raza u origen étnico, orientación sexual, estado civil, discapacidad, religión o creencia, cuyo objetivo directo o indirecto es violar la dignidad y el derecho a la igualdad de oportunidades de esa persona o crear un ambiente intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo en torno a la misma.

El art. 17 del Estatuto de los Trabajadores, en la redacción dada al mismo por el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, incluye también las decisiones que supongan un trato desfavorable de los trabajadores como reacción ante una reclamación efectuada en la empresa o ante una acción judicial destinada a exigir el cumplimiento del principio de igualdad de trato y no discriminación.

#### **4.6. Denuncia falsa**

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

- a) Que carezca de justificación y fundamento.
- b) Que su presentación se haya 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.

#### **4.7. Exclusiones**

Quedarán excluidos del concepto de acoso en el trabajo aquellos conflictos interpersonales pasajeros y localizados en un momento concreto que se puedan dar en el marco de las relaciones humanas y que afectan a la organización del trabajo y a su desarrollo, pero que no tienen la finalidad de destruir o perjudicar personal o profesionalmente a las partes implicadas en el conflicto.

### **5. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN**

#### **5.1. Procedimiento.**

El procedimiento a seguir será el descrito en el Reglamento del Canal Ético, con las siguientes especificaciones:

##### **1. Presentación de la denuncia.**

Cualquier persona que considere que está siendo objeto de acoso y/o discriminación ilícita en los términos definidos en el anterior capítulo 4 de este Protocolo podrá poner los hechos en conocimiento de la Comisión de Acoso Laboral, ésta deberá comunicarlo de forma inmediata a la Dirección de la Cámara y al Responsable de Cumplimiento Normativo, este último podrá formar parte de la Comisión, ambos deberán estar informados en todo momento del proceso.

Las actuaciones darán comienzo previa presentación de denuncia que deberá formularse mediante el Canal Ético habilitado en la página web de la Corporación: <https://www.camarazaragoza.com/la-camara/canal-etico/>

También podrá presentar denuncias cualquier persona que tenga conocimiento de la existencia de situaciones de esa naturaleza.

##### **2. Recepción y admisión a trámite de la denuncia.**

Estas funciones corresponden, en estos supuestos, a la Comisión de Acoso Laboral.

##### **3. Investigación.**

Tanto la persona que supuestamente está sufriendo acoso como la persona denunciada podrán ser asistidas en todas las fases del procedimiento por un asesor de su confianza, si así lo interesan. En supuestos de denuncia de acoso sexual la persona afectada podrá solicitar que el Mediador/Instructor sea una persona de su mismo sexo.

Si algún/os miembro/s de la Comisión de Acoso estuviera/n involucrado/s en la denuncia por razón de parentesco y/o afectividad, amistad o enemistad manifiesta, o subordinación jerárquica inmediata respecto del/la denunciante o persona/s denunciada/s, quedará/n inmediatamente apartada/s del procedimiento hasta la resolución definitiva del caso.

Por decisión mayoritaria de sus integrantes, la Comisión de Acoso podrá solicitar la intervención de personas especializadas en algunas de las materias a tratar.



La intervención formal se iniciará:

- ✓ Cuando no se haya considerado adecuado realizar el proceso de mediación, descrito en el siguiente punto.
- ✓ Cuando la mediación se haya producido, pero no se haya solventado el problema.

Este procedimiento interno, que funcionará con independencia de las acciones legales coetáneas o posteriores que puedan interponerse al respecto ante cualquier instancia administrativa y/o jurisdiccional, deberá instruirse bajo los principios de objetividad, contradicción e igualdad de partes, garantizándose la protección de los derechos básicos de las personas afectadas, en especial, derecho a la intimidad y confidencialidad, evitando someterlas a explicaciones reiterativas de los hechos, salvo que sea estrictamente necesario para su esclarecimiento

La intervención formal tendrá una duración máxima de 10 días laborables, si bien el responsable del proceso, en casos excepcionales, razonando y motivando debidamente las causas que a su entender lo hacen necesario, podrá determinar la ampliación de dicho plazo.

#### **4. Medidas previas. Mediación.**

Realizadas las primeras averiguaciones de los hechos, en el caso de que las circunstancias permitan la mediación, la Comisión podrá proponer a las partes esta posibilidad.

En atención a que en la mayoría de los casos lo que se pretende es que la conducta indeseada cese, en primer lugar, y como trámite previo, se valorará la posibilidad de seguir un procedimiento previo en virtud del cual el propio afectado/a pueda explicar claramente a la persona que muestra el comportamiento indeseado que dicha conducta no es bien recibida, que es ofensiva e incómoda, y que interfiere en su trabajo, a fin de que cese inmediata y definitivamente en la misma. Dicho trámite previo podrá ser llevado a cabo, si el/la trabajador/a denunciante así lo prefiere, por un miembro de la Comisión de Acoso o asesor que, a su libre elección, designe por escrito para que le represente.

Podrá solicitar la participación del servicio médico de Vigilancia de la Salud concertado por la Empresa para conocer el alcance y daño producido en la presunta víctima.

Podrá acordar, desde la fase inicial, la adopción de medidas intermedias, en aquellos casos en que las circunstancias lo aconsejen.

En este sentido, es posible solicitar la participación del servicio médico de Vigilancia de la Salud concertado por la Empresa para conocer el alcance y daño producido en la presunta víctima.

Deberá constar acuerdo de las partes para someterse a la mediación.

En el caso de que las circunstancias permitan dicha mediación, las actuaciones preliminares y de mediación tendrán una duración máxima de 5 días laborables, a la finalización de las cuales el mediador redactará una breve acta con las conclusiones alcanzadas, en las que se reflejará:

- a) Si finaliza con acuerdo entre las partes: el fin del proceso y, en su caso, la adopción de las medidas que se determinen.
- b) Si finaliza sin acuerdo: el procedimiento de mediación se convierte en el paso previo al inicio del procedimiento formal.

#### **5. Propuesta de resolución.**

Una vez finalizada la instrucción, en un plazo de 5 días laborables redactará un informe final de conclusiones que será presentado al órgano competente, en el que se propondrán las medidas a adoptar.

Asimismo, se remitirá una copia de dicho informe al Responsable de Cumplimiento Normativo.

## **6. Resolución de denuncias y adopción de medidas disciplinarias.**

Estas funciones corresponderán, Comité Ejecutivo o Secretario General, acuerdo con lo previsto en el Reglamento del Canal Ético. En todo caso, la resolución final se pondrá en conocimiento del Responsable de Cumplimiento Normativo.

Además de las medidas descritas en el citado Reglamento, se podrá:

- ✓ Proporcionar ayuda psicológica o médica a las personas afectadas.
- ✓ Revisar y actualizar la evaluación de riesgos laborales en lo relativo a riesgos psicosociales y vigilancia de la salud.

## **5.2. Riesgos psicosociales y vigilancia de la salud.**

El seguimiento de las actuaciones preventivas en materia de acoso formará parte de las actividades propias del Servicio de Prevención Ajeno, en especial, en lo relativo a riesgos psicosociales y vigilancia de la salud, a quien con el alcance estrictamente necesario para el debido cumplimiento de sus funciones, se informará de todas las actuaciones que se lleven a cabo en materia de acoso y discriminación, garantizando siempre la confidencialidad y el derecho a la intimidad de los afectados.

## **ANEXO I. NORMATIVA APLICABLE**

### **AMBITO INTERNACIONAL**

- Convenio 111 de la OIT contra la discriminación en el empleo.
- Arts. 3 y 5 de la Declaración Universal de Derechos Humanos

### **AMBITO EUROPEO**

- Comunicación de la Comisión al Consejo y al Parlamento Europeo por la que se transmite el acuerdo marco europeo sobre el acoso y la violencia en el trabajo COM (2007) 686 final.
- Directiva 2006/54/CE, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en asuntos de empleo y ocupación.
- Recomendación 92/131/CEE de la Comisión, de 27 de noviembre de 1991, relativa a la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo [Diario Oficial L 49 de 24.2 1992]. Código de conductas para prevenir el acoso sexual.
- Resolución del Consejo, de 29 de mayo de 1990, relativa a la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo.
- Reglamento UE 2016/679, de 27 de abril, relativo a la protección de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

### **ÁMBITO NACIONAL**

- Arts. 1.1, 9.2, 10.1, 14, 15, 18.1, 35.1 y 53.2 de la Constitución Española.
- Arts. 4.2.c), d) e), 17 y 19 del Estatuto de los Trabajadores.
- Arts. 4.7.d), 14, 15.1.g), 16, 18, 22 y 25.1 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- Art. 7.10, apartados 11, 12, 13 y 13 bis del art. 8, art. 11.4, art., 12.3, art. 12.7, art. 12.13, art. 13.4, art. 13.7, art. 13.10, art. 16.3, todos ellos del R.D.L. 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre infracciones y sanciones en el orden social (LISOS).
- Art. 48 Ley Orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Arts. 169, 172, 173, 184, 191 y 314 del Código Penal.
- Ley 5/2008, de 24 de abril, del derecho de las mujeres de erradicar la violencia machista.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.
- R.D. 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 15/1999.
- Ley 7/2018, de 28 de junio, igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en Aragón.