

PROTOCOLO

GESTIÓN DE CONFLICTOS Y PREVENCIÓN DE CONDUCTAS INAPROPIADAS.

Versión 1: Diciembre 2022



ÍNDICE.

MARCO LEGAL	2
DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS	4
PRINCIPIOS Y GARANTÍAS	6
OBJETIVOS Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	8
DEFINICIONES.....	9
DERECHOS Y OBLIGACIONES	12
Trabajadores	12
Dirección	12
PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN.....	14
Recepción de la queja o denuncia.....	15
Proceso de diálogo.....	16
Proceso de investigación.....	17
Seguimiento	18
DIVULGACIÓN.	19
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.	20

MARCO LEGAL

La exposición en el trabajo a conductas sociales adversas, afecta a un 10% de los trabajadores españoles y tiene un claro impacto sobre su salud y bienestar (ENCT 2015).

La Constitución Española, reconoce como derechos fundamentales la dignidad de las personas, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad (artículo 10.1), la igualdad y la no discriminación por razón de sexo en sentido amplio (artículo 14), el derecho a la vida y a la integridad física y moral, así como a no ser sometidos a tratos degradantes (artículo 15), el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen (artículo 18.1).

El artículo 10.1 de la Constitución también impone a los poderes públicos el deber de proteger la dignidad de la persona que se ve afectada por tratos discriminatorios.

El artículo 35.1 de la Constitución incorpora, a su vez, el derecho a la no discriminación por razón de sexo en el ámbito de las relaciones de trabajo.

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

A este mandato expreso de la constitución, se unen las siguientes normas que lo desarrollan:

Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de **prevención de Riesgos Laborales**, que establece que el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo.

La **Ley Orgánica 3/2007**, de 22 de marzo, para la **igualdad efectiva de mujeres y hombres**, da un gran paso prohibiendo expresamente el acoso sexual y el acoso por razón de sexo considerado como una forma de discriminación.

Igualmente el artículo 48 obliga a las empresas a *promover condiciones de trabajo que eviten la comisión de delitos y otras conductas contra la libertad sexual y la integridad moral en el trabajo, incidiendo especialmente en el acoso sexual y el acoso por razón de sexo, incluidos los cometidos en el ámbito digital.*

Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del **Estatuto de los Trabajadores**.

Incluye como uno de los derechos laborales, *el respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, y frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo.*

Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la **igualdad de trato y de oportunidades** entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación.

Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los **planes de igualdad y su registro** y se modifica el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo.

En su ámbito de aplicación, manifiesta que *todas las empresas comprendidas en el artículo 1.2 del Estatuto de los Trabajadores, con independencia del número de personas trabajadoras en plantilla, , están obligadas a respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral y, con esta finalidad, deberán adoptar, previa negociación, medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres, así como promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo y arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo.*

En sus anexos incluye los contenidos que deben tener los protocolos frente al acoso.

Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de **garantía integral de la libertad sexual**, en su artículo 12 vuelve a incidir en la *obligación de las empresas de promover condiciones de trabajo que eviten la comisión de delitos y otras conductas contra la libertad sexual y la integridad moral en el trabajo, incidiendo especialmente en el acoso sexual y el acoso por razón de sexo, en los términos previstos en la Ley Orgánica para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, incluidos los cometidos en el ámbito digital.*

Asimismo, deberán arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido víctimas de estas conductas, incluyendo específicamente las sufridas en el ámbito digital.

DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

Desde CEOE ARAGÓN Y CEOE ZARAGOZA, como organizaciones empresariales más representativas de Aragón y conscientes de la necesidad de ser ejemplares y ejemplarizantes en la materia, se establece una **TOLERANCIA 0** frente a cualquier actuación o conducta que pueda generar situaciones de acoso laboral, sexual o por razón de sexo, estableciendo el presente Protocolo con el fin de evitar estas situaciones y por tanto sus consecuentes daños a la salud, moral, confianza y autoestima de las personas.

Conscientes igualmente de que determinadas conductas o posiciones pueden resultar inadecuadas y generar situaciones de incomodidad y/o conflicto que, caso de no ser solventadas a tiempo, pueden llegar a constituir situaciones de acoso, se compromete a trabajar estas situaciones desde una perspectiva preventiva.

Por tanto se establece la siguiente Política de Seguridad y Salud Laboral de nuestra organización:

CEOE ARAGÓN Y CEOE ZARAGOZA asumen la Prevención de los Riesgos Laborales como elemento de inspiración de su política empresarial, considerando que la gestión preventiva constituye un proceso de mejora continua que garantiza, además del cumplimiento de la normativa vigente para eliminar cualquier situación de riesgo, una adecuada calidad de vida laboral.

CEOE ARAGÓN Y CEOE ZARAGOZA se comprometen activamente con la promoción de la cultura preventiva y la gestión eficiente para el control de los riesgos en su centro de trabajo, como elementos imprescindibles para alcanzar mejores niveles de productividad y competitividad.

CEOE ARAGÓN Y CEOE ZARAGOZA motivarán e impulsarán acciones que además del obligado cumplimiento legislativo, permitan alcanzar un nivel elevado de Seguridad y Salud para los empleados, visitantes y contratistas.

CEOE ARAGÓN Y CEOE ZARAGOZA difundirán actitudes y comportamientos seguros en el trabajo, considerando correcto sin excepción, aquel cuyo desempeño no dañe la salud ni ponga en riesgo la seguridad.

CEOE ARAGÓN Y CEOE ZARAGOZA manifiestan su compromiso de Tolerancia 0 a las situaciones de acoso sexual, por razón de sexo, acoso laboral y acoso moral, para lo cual establece un protocolo específico.

CEOE ARAGÓN Y CEOE ZARAGOZA manifiestan su compromiso preventivo estableciendo medidas de gestión de los conflictos que eviten que éstos puedan derivar a situaciones de acoso.

CEOE ARAGÓN Y CEOE ZARAGOZA garantizarán la necesaria formación teórica y práctica de los empleados en materia de prevención, así como la información, participación y consulta de los mismos.

CEOE ARAGÓN Y CEOE ZARAGOZA se comprometen a disponer de los medios materiales y humanos que sean necesarios para garantizar que esta política se implanta plenamente.

CEOE ARAGON Y CEOE ZARAGOZA analizará, revisará y actualizará periódicamente y de forma sistemática estos principios, así como el cumplimiento de aquellos objetivos asociados a los mismos.

La Prevención de los Riesgos Laborales en nuestro entorno de trabajo nos concierne a todos y es una responsabilidad individual su integración plena en todos los niveles y procesos de la organización. La implicación activa de todo el personal es necesaria para la implantación efectiva de esta política.

Los riesgos que conlleva cada puesto de trabajo individual serán explicados y valorados individualmente con el Responsable Interno de prevención de riesgos laborales de CEOE ARAGÓN Y CEOE ZARAGOZA.

PRINCIPIOS Y GARANTÍAS

Este protocolo se sustenta sobre los siguientes principios y garantías que han guiado su elaboración y que le otorgan solidez en su aplicación:

6

Respeto y protección de la salud, la integridad física y moral, la intimidad y la dignidad de las personas. Este principio implica una garantía de protección frente a represalias o persecución de cualquier persona que intervenga, ya sea como profesional, como parte implicada o como testigo.

Este principio conlleva también la adopción de medidas cautelares, cuando sean necesarias, para proteger la salud e integridad de las personas implicadas en el conflicto, desde el mismo momento en que se tiene constancia de la situación.

Proporcionalidad: La intervención de la empresa debe ser gradual y proporcional a la intensidad del conflicto.

Finalidad preventiva: La finalidad del protocolo es la resolución del conflicto y su prevención. El procedimiento no tiene carácter punitivo, por lo que debe darse prioridad a las medidas encaminadas a evitar los riesgos, reparar las relaciones y restituir la salud, dejando en último lugar la adopción de sanciones, la decisión de las cuales será ajena a este procedimiento.

Empoderamiento de las partes: Las medidas para resolver el problema priorizarán, siempre que sea posible, las vías de solución que den protagonismo a las partes implicadas: empezando por el diálogo y la negociación entre ellas, la mediación de un tercero cuando no sean capaces de resolver el problema por ellas mismas, y como última opción el arbitraje de medidas por parte de la Dirección.

Voluntariedad: Las vías de solución basadas en la negociación y la mediación estarán siempre sujetas a la participación voluntaria de las partes implicadas, las cuales podrán rechazar de inicio, y en cualquier momento del proceso, esta vía de solución.

Confidencialidad: Toda la información recopilada durante las actuaciones llevadas a cabo en el marco del proceso tiene carácter confidencial, y especialmente los datos sobre la salud que deberán tratarse de forma específica.

Diligencia y Celeridad: Las actuaciones contempladas en el procedimiento se llevarán a cabo sin demoras injustificadas.

Imparcialidad: Deberá garantizarse en todo momento la imparcialidad y neutralidad de las personas que intervengan en la resolución de un caso. Si la empresa no puede garantizar esa neutralidad con recursos propios deberá acudir a profesionales ajenos a la organización.

Información y participación: Todas las personas implicadas tendrán derecho a participar en el proceso y a recibir información sobre el procedimiento, los derechos y deberes, la fase en qué se encuentre y, según su implicación, los resultados de este. Este derecho debe aplicarse sin menoscabo del derecho a la confidencialidad que prevalecerá en todo momento.

Competencia y capacitación: Quien intervenga de un modo u otro en el proceso deberá estar capacitado mediante la formación e información necesarias para ser competentes en el desarrollo de las funciones que les sean asignadas.

OBJETIVOS Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Este protocolo tiene como objetivo dar cauce a las reclamaciones de aquellas personas que se sientan inmersas en un conflicto que no pueden resolver por sí mismas y en el que puedan darse conductas inapropiadas, como abusos verbales, intimidación, etc.

Si cualesquiera de las conductas denunciadas fuese causa de tipificación como delito se procederá a elevar el caso a las autoridades competentes en dicha materia.

Este protocolo establece los mecanismos para prevenir el acoso y la violencia en el trabajo, mediante la resolución precoz de los conflictos, la intervención sobre las condiciones de trabajo y la rehabilitación de la salud de las personas afectadas.

El presente Protocolo será de aplicación a todas las personas que presten servicios en la organización CEOE-Aragón, CEOE Zaragoza, así como en las Fundaciones dependientes de aquellas.

Se incluye el ámbito de aplicación de este Protocolo tanto al personal de las organizaciones citadas como a todo su personal directivo, así como en su caso al personal afecto a contratas y subcontratas que presten servicios para la organización, al personal puesto a disposición por empresas de trabajo temporal, estudiantes que realicen prácticas de estudios y autónomos relacionadas con la organización.

CEOE ARAGÓN Y CEOE ZARAGOZA asumen la obligación de dar a conocer a las personas afiliadas a la entidad, clientela y proveedores la política recogida en el presente protocolo con la indicación de la necesidad de su cumplimiento estricto.

DEFINICIONES.

A modo de marco conceptual sobre el que se aplica este protocolo, se incluye en este apartado una breve definición de los distintos supuestos contemplados:

9

Conflicto: 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.

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 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 conductas de acoso y violencia laboral.

Conductas inapropiadas: 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.

Acoso psicológico: Se refiere a conductas de violencia psicológica en el entorno laboral, como amenazas, humillaciones o discriminaciones, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan desde una posición de poder (no necesariamente jerárquico). Especialmente cuando estas conductas reiteradas pueden suponer un maltrato o abuso de poder que atenta contra los derechos del trabajador y afecta su salud.

No se considera acoso:

- Si las conductas han sucedido solamente una vez de forma puntual o han sido dirigidas indiscriminadamente hacia un grupo de trabajadores y no hacia nadie en particular.
- Los conflictos con jefes o compañeros de trabajo en los que no se han adoptado ninguna conducta que suponga abuso de poder o maltrato.
- Las críticas fundadas o razonadas sobre el trabajo, la presión de la empresa para que se trabaje a mayor ritmo o las sanciones motivadas.

Acoso sexual: Cualquier conducta de naturaleza sexual desarrollada en el ámbito laboral, como consecuencia de una relación laboral o similar, que provoca en la víctima un entorno laboral ofensivo, hostil, intimidatorio o humillante y que puede tener como consecuencia que ésta tome decisiones no deseadas para no ver perjudicadas sus condiciones laborales.

Desde la traducción jurídica y tal como establece la Directiva 2002/73/CE se ha venido clasificando las conductas de acoso sexual en dos tipos:

- Chantaje sexual (explícito o implícito): El producido por un superior jerárquico o personas cuyas decisiones puedan tener efectos sobre el empleo y las condiciones de trabajo de la persona acosada.
- Acoso ambiental: Aquella conducta que crea un entorno laboral intimidatorio, hostil o humillante para la persona que es objeto de la misma.

Acoso por razón de sexo: Cualquier conducta relacionada con el sexo o género de una persona con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

En el ámbito laboral se entiende por acoso por razón de sexo toda conducta gestual o verbal, comportamiento o actitud realizada, tanto por superiores e inferiores jerárquicos como por compañeros de trabajo, que atenta por su reiteración o sistematización contra la dignidad e integridad física o psíquica de una persona, que se produce en el marco de una organización y dirección empresarial, que degrada las condiciones de trabajo de la víctima y que puede poner en peligro su empleo.

A modo de ejemplo, pueden constituir conductas de acoso por razón de sexo las siguientes:

- Uso de conductas discriminatorias por el hecho de ser mujer u hombre.
- Bromas y comentarios sobre las personas que asumen tareas que tradicionalmente han sido desarrolladas por personas del otro sexo.
- Uso de formas denigrantes u ofensivas para dirigirse a personas de un determinado sexo.
- Utilización de humor sexista
- Ridiculizar y despreciar las capacidades, habilidades y potencial intelectual de las mujeres
- Realizar las conductas anteriores con personas lesbianas, gais, transexuales o bisexuales.

- Evaluar el trabajo de las personas con menosprecio, de manera injusta o de forma sesgada, en función de su sexo o de su inclinación sexual.
- Asignar tareas o trabajos por dejadeo de su capacidad profesional o competencias de la persona.
- Trato desfavorable por razón de embarazo o maternidad
- Conductas explícitas o implícitas dirigidas a tomar decisiones restrictivas o limitativas sobre el acceso de la persona al empleo o a su continuidad en el mismo, a la formación profesional, las retribuciones o cualquier otra materia relacionada con las condiciones de trabajo.

La principal diferencia que se establece entre acoso sexual y acoso por razón de sexo es que mientras la primera se circunscribe al ámbito de lo sexual, el acoso por razón de sexo supone un tipo de situaciones laborales discriminatorias mucho más amplias sin tener porque existir intencionalidad por parte de la persona agresora.

DERECHOS Y OBLIGACIONES

Trabajadores

Derechos

- Recibir un trato justo y digno en su trabajo, libre de cualquier manifestación de violencia, de humillaciones y ofensas.
- Recibir información y formación sobre la correcta gestión de los conflictos, la prevención del acoso y los canales para comunicar quejas y reclamaciones.
- Solicitar consejo o ayuda y comunicar una queja ante cualquier situación de conflicto que esté sufriendo personalmente o de la que sea testigo.

Obligaciones

- Tratar a los demás respetando en todo momento y sin excepción, su intimidad y dignidad, sin discriminar a nadie por ninguna razón, y procurando la integridad física y psíquica de los y las demás.
- Resolver los conflictos con los demás con integridad y diálogo, y poner en conocimiento de sus superiores las situaciones que no hayan podido resolver satisfactoriamente por sí mismas.
- Obedecer las instrucciones y cooperar en cuantas iniciativas proponga la dirección para resolver los conflictos o situaciones de acoso que puedan ocurrir.

Dirección

Obligaciones

- Garantizar el derecho de las personas trabajadoras al respeto a su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, a no ser discriminadas por ninguna razón, a la integridad física o psíquica y a una adecuada política de seguridad e higiene en el trabajo.
- Promover un contexto y entorno laboral que evite el acoso o cualquier otra conducta inapropiada.
- Arbitrar procedimientos específicos para la gestión de conflictos interpersonales y la prevención del acoso y la violencia laboral.
- Asegurarse de que todas las partes implicadas conocen sus funciones, derechos y obligaciones en relación con la gestión de conflictos y la prevención del acoso y la violencia laboral.

- Estar informada e interesarse por la evolución de las quejas que hayan motivado la activación del protocolo.
- Apoyar cuantas medidas se establezcan para la gestión de conflictos y la prevención del acoso.

Cualquier superior en la cadena de mando, representa en cierta medida a la Dirección en su área de gestión, por ello son los responsables de la organización del trabajo en su equipo, sección o departamento y deben velar porque se respete el derecho a un trato digno de los trabajadores que de ellos dependan. Por ello deberán:

- Estar atentos y tratar de informarse de la ocurrencia de cualquier presunta conducta ofensiva o de maltrato que puedan darse en sus respectivos equipos, secciones o departamentos.
- Recibir siempre al trabajador o trabajadora que se considere ofendido y escuchar y atender sus explicaciones.
- Escuchar, así también, a la otra parte en conflicto y a los que pudieran dar información sobre lo ocurrido.
- Adoptar las medidas necesarias para la resolución precoz del conflicto. Si la solución del problema está a su alcance, los mandos deben tratar de resolverla por ellos mismos en primer término, intermediando entre las partes cuando sea necesario.
- Poner en conocimiento de la empresa, mediante los canales establecidos, las situaciones que no hayan podido resolver por sí mismos. Para que la empresa pueda actuar y garantizar así la seguridad y salud de sus trabajadores.
- Hacer un seguimiento de la resolución de los conflictos en su ámbito de responsabilidad.
- Acatar las instrucciones y cooperar en cuantas iniciativas proponga la Dirección para resolver los conflictos o situaciones de acoso que puedan ocurrir.

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN.

El procedimiento de intervención para la resolución de conflictos y la prevención de conductas inapropiadas se aplicará siguiendo los principios y garantías establecidos en este protocolo.

Según estos principios, la aplicación del proceso debe hacerse de manera que permita una intervención gradual y proporcional a la intensidad del conflicto, priorizando, cuando sea posible una solución autónoma, y abriendo un proceso formal de investigación y resolución de conflictos, cuando sea necesario.

Para garantizar el principio de celeridad el periodo de tiempo para desarrollar el procedimiento será el mínimo e indispensable para dar respuesta y organizar cada una de las acciones del proceso, evitando dilaciones injustificadas.

El procedimiento garantiza la confidencialidad y el deber de sigilo para todas las personas implicadas.

El comité que gestiona estos procedimientos será el responsable de la custodia de la documentación, garantizando la confidencialidad del conjunto de documentos e información que se generen de conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

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

Fases del procedimiento

El procedimiento consta de las siguientes fases:

1. Recepción de la queja o denuncia
2. Valoración de la misma
3. Constitución del comité, derivación al procedimiento judicial o archivo según proceda
4. Recopilación de información
5. Análisis y toma de decisión
6. Comunicación y cierre

Recepción de la queja o denuncia

Cualquier persona incluida en el ámbito de aplicación del presente protocolo que se considere víctima de situaciones de conductas inapropiadas y/o acoso, así como cualquier persona de la organización que pueda tener conocimiento de dichas situaciones podrá presentar denuncia verbal o escrita ante la Dirección General, a través de las siguientes vías:

- A través del director de su departamento
- Directamente a secretaría general por escrito
- A través del responsable de prevención
- Mediante correo electrónico a la dirección gestionconflictos@ceoeaaragon.es / ceoezaragoza@ceoezaragoza.com

Se garantiza que tanto la presentación de la denuncia como la identidad de la persona denunciante se mantendrá en la más estricta confidencialidad y que los procedimientos se tramitarán de manera urgente y confidencial.

Una vez recibida la solicitud de inicio del procedimiento por cualquiera de las vías mencionadas, se reunirá el comité de gestión de conflictos en el plazo máximo de 5 días hábiles, siendo puntualmente informado el Presidente y pudiendo contar con asistencia legal externa.

Se garantizará que no se produzcan represalias contras las personas que denuncien, atestigüen, ayuden o participen en investigaciones de acoso, al igual que sobre las personas que se opongan o critiquen cualquier conducta de este tipo, ya sea sobre sí mismas o frente a terceras personas, haciendo uso del compromiso de confidencialidad al que se acogen todos los colaboradores del centro y aplicándose medidas específicas (aprobadas previamente por Dirección) si se estima oportuno.

Las denuncias, alegaciones o declaraciones, que se demuestren como intencionadamente fraudulentas y realizadas con el objetivo de causar un mal injustificado a la persona denunciada, serán sancionadas sin perjuicio de las restantes acciones que en derecho pudiesen corresponder.

El comité estará compuesto por:

- Director general
- Director departamento del denunciante y, en su caso, del presunto ofensor
- Responsable de prevención

En el caso de que uno de los integrantes de este comité pueda estar directamente involucrado o bien tenga una estrecha relación con cualquiera de las partes, será sustituido, debiendo contar siempre el comité con un mínimo de 2 personas.

Se analizarán los hechos manifestados y se valorará:

- Si la situación comunicada tiene suficiente entidad o puede resolverse a través del diálogo.
- Si lo expuesto guarda relación con el ámbito de actuación del protocolo, es decir, existe un conflicto concreto entre dos o más personas y no se trata de una exposición a otros factores psicosociales. Caso de no existir conflicto interpersonal se cerrará el expediente y se gestionará la queja a través de los canales que correspondan.
- Si la conducta denunciada reúne los requisitos esenciales de una situación de acoso psicológico, sexual o por razón de sexo, sobre la que existe una razonable sospecha de veracidad. En este supuesto la fase de diálogo se obviará.
- Si la situación denunciada pueda considerarse fehacientemente constitutiva de un acto punible. En este supuesto se aconsejará e informará al denunciante de cómo realizar una denuncia ante la jurisdicción correspondiente.

Proceso de diálogo

El primer objetivo será resolver el problema mediante el diálogo de las partes, ya que en ocasiones, el hecho de manifestar al sujeto activo las consecuencias ofensivas e intimidatorias que se generan de su comportamiento es suficiente para que se solucione el problema.

Para llevar a cabo este procedimiento es necesario la aceptación expresa de ambas partes, tanto de su puesta en marcha como de acatar y cumplir lo que del mismo se derive.

Caso de no existir esta aceptación expresa o de incumplimientos por cualquiera de las partes, se pasará a la siguiente fase.

Para ello se realizarán entrevistas informales con ambas partes de manera separada, valorando las razones y comportamientos manifestados.

La entrevista inicial con la persona o personas afectadas tendrá los siguientes objetivos:

- Atender a la persona que presenta la queja, mostrando el interés de la empresa por resolver la situación.
- Informar sobre qué consiste el protocolo, cual es el proceso esperable y las implicaciones de cada una de las opciones.
- Recabar la información necesaria con el mayor detalle posible.
- Facilitar, si procede, asesoramiento técnico, soporte psicológico y médico adecuado a las personas afectadas.

Todos los participantes firmarán una declaración responsable de confidencialidad y sigilo y se levantará nota de todas las reuniones que será firmada por todos los asistentes una vez valorada su conformidad con lo recogido.

Tras estas entrevistas, se propondrán soluciones incluyendo una reunión conjunta con ambas partes para tratar de llegar a un acuerdo o solución.

Si se alcanza dicho acuerdo al proceso quedará concluido sin perjuicio del posterior seguimiento que se realice del cumplimiento de los acuerdos.

Si no se alcanza acuerdo o este no es satisfactorio para alguna de las partes se continuará el procedimiento.

En cualquier caso se reflejarán los pasos en un informe que se trasladará al Presidente y a Dirección de forma inmediata. En casos excepcionales y de imperiosa necesidad podrá ampliarse el plazo en tres días.

Esta fase no debe tener una duración superior a los 7 días hábiles.

Proceso de investigación

Si el proceso de diálogo no ha sido suficiente, se realizará una investigación de los hechos puestos en conocimiento, respetando en todo caso los derechos fundamentales de las personas implicadas, sobre todo el derecho a la intimidad y a la dignidad de ambas.

Se intentará recabar toda la información mediante entrevistas con las partes implicadas y con compañeros de los mismos

Si se considera que existe riesgo grave para una de las partes, se procederá al alejamiento inmediato de presuntos acosador y víctima con el objeto de impedir que la situación lesiva para la salud e integridad continúe produciéndose.

Estas medidas cautelares, en ningún caso podrán suponer un perjuicio o menoscabo en las condiciones de trabajo, ni modificación sustancial de las mismas.

Tras la investigación se elaborará y aprobará un informe, en el que indicarán las conclusiones alcanzadas, las circunstancias agravantes o atenuantes observadas y procederá, en su caso, a proponer las medidas correctoras oportunas.

Dicho informe se trasladará al Presidente de forma inmediata.

Se considerarán circunstancias agravantes:

- La situación de superioridad jerárquica.
- La reiteración de las conductas ofensivas con respecto a la misma o a distintas personas.
- La alevosía entendida como el empleo de medios, modos o formas en la ejecución que tiendan directamente a asegurar la indemnidad del sujeto activo.

Esta fase no tendrá una duración superior a 15 días hábiles

Seguimiento

Tanto si se ha solucionado la situación mediante diálogo, como si ha sido a través de medidas correctoras impuestas por la dirección, se realizará un seguimiento del grado de efectividad de las medidas propuestas.

Este seguimiento se extenderá al menos durante 2 meses, que podrán ampliarse a 6 en los supuestos más graves.

Si la valoración del seguimiento es negativa deberá plantearse la adaptación de las medidas o la proposición de otras nuevas, incluso valorar reabrir el caso de nuevo si fuera necesario.

Anualmente se incluirán en la memoria de seguimiento del protocolo un resumen anonimizado de las actuaciones llevadas a cabo en el año.

DIVULGACIÓN.

CEOE ARAGÓN Y CEOE ZARAGOZA han acordado la planificación, ejecución y evaluación de las siguientes medidas para apoyar la prevención de conflictos y conductas inapropiadas:

- Llevar a cabo acciones de sensibilización, de información y de formación para dar a conocer la política de tolerancia cero ante cualquier conducta inapropiada que pueda dar lugar a acoso u otros tipos de violencia interna en la empresa.
- Garantizar la divulgación y el conocimiento del presente protocolo por parte de todas las personas relacionadas con CEOE ARAGÓN Y CEOE ZARAGOZA y sus Fundaciones.

La Organización se compromete a realizar campañas de comunicación acerca de la existencia y del contenido del presente Protocolo a través de los canales habituales de comunicación utilizados con el objetivo de que todas las personas relacionadas con la misma conozcan esta política.

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.

Anualmente se llevará a cabo una valoración del uso y adecuación del protocolo en el marco del Comité de calidad, teniendo en cuenta los siguientes indicadores:

- Número de personas trabajadoras que han hecho una comunicación en el marco del protocolo.
- Casuística de los procesos realizados.
- Medidas preventivas.