

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE EL ACOSO
EN TODAS SUS MODALIDADES**

CONTROL DE EDICIONES Y MODIFICACIONES

Edición	Fecha	Elaborado/revisado	Elaboración/modificación
1	Mayo 2019		Redacción inicial
2	Febrero 2020	Recursos Humanos y Comité de Empresa	Adaptación del Protocolo al PG07
3	Junio 2020	Desarrollo de personas y Comité de Empresa	Consolidación del protocolo
4	Enero 2026	Desarrollo de personas, Comité de Empresa y Comisión de Igualdad	Incorporación específica Acoso sexual y acoso por razón de sexo y colectivo LGTBI+

1. INTRODUCCIÓN

La Constitución Española declara que la dignidad de la persona constituye uno de los fundamentos del orden político y de la paz social, reconociendo el derecho de toda persona a la no discriminación, a la igualdad de trato, al libre desarrollo de su personalidad y a su integridad física y moral.

El Estatuto de los Trabajadores, de forma específica, contempla el derecho de los trabajadores/as al 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.

Este protocolo, es acorde con el Acuerdo marco europeo sobre el acoso y la violencia en el lugar de trabajo y da cumplimiento a cuanto exigen el Convenio número 190 OIT sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo; los artículos 46.2 y 48 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres; el artículo 12 de la Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual; el 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 y el artículo 14 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales.

2. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

El respeto a la dignidad de los demás, a la integridad moral, a la libertad sexual y a la no discriminación suponen todos ellos principios fundamentales de las relaciones en el trabajo y su defensa debe constituir un objetivo prioritario de Cáritas diocesana de Madrid y su red de atención, poniendo en ello todo su esfuerzo y compromiso.

Cáritas diocesana de Madrid desea declarar de manera clara e inequívoca que las conductas susceptibles de ser consideradas constitutivas de acoso de cualquier tipo no serán toleradas, y que pondrá todos los medios y esfuerzos necesarios para que quienes sean objeto de dichas conductas, tengan a su disposición la protección necesaria de la entidad garantizando la máxima confidencialidad y respeto a su dignidad.

En consecuencia, Cáritas diocesana de Madrid adquiere el compromiso de:

- a. Garantizar un entorno de trabajo, en régimen de voluntario, de relación laboral o profesional, exento de cualquier tipo de acoso moral o psicológico, acoso sexual o por razón de sexo, por pertenencia al colectivo LGTBI+, incluidos los cometidos en el ámbito digital, de acoso por origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad, orientación sexual o enfermedad, ni cualquier otro comportamiento contrario a la libertad sexual y la integridad moral.
- b. Garantizar un ambiente de trabajo en el que todos los individuos sean tratados con respeto y dignidad. Todas las personas tienen el derecho a trabajar en un ambiente profesional que promueva la igualdad de oportunidades de empleo y prohíba las prácticas discriminatorias.
- c. Garantizar la posibilidad de utilizar el procedimiento previsto en este protocolo sin temor a ser objeto de represalias de ningún tipo, sean por intimidación, trato injusto, discriminatorio o desfavorable.

Por lo tanto, Cáritas diocesana de Madrid exige que todas las relaciones entre las personas en el lugar de trabajo y/o voluntariado sean de tipo institucional y libre de sesgos, prejuicios y acoso.

Cáritas Madrid sancionará tanto a quien incurra en una conducta ofensiva como a quien la promueva, fomenta y/o tolere. Los agentes de Cáritas tienen la obligación de respetar los derechos fundamentales de todas las personas que conformamos Cáritas. En especial, se abstendrán de tener comportamientos que resulten contrarios a la integridad, dignidad, confidencialidad, intimidad y al principio de igualdad y no discriminación, promoviendo siempre conductas respetuosas.

Cáritas diocesana de Madrid asume la salvaguardia preceptiva del derecho a la intimidad y a la confidencialidad de las personas implicadas en alguno de los procesos relacionados con el presente protocolo.

Se garantiza igualmente, de forma expresa, la protección a cualesquiera personas de Cáritas diocesana de Madrid que, en virtud del presente Protocolo, deban realizar alguna actuación relacionada con el ejercicio de las funciones que tenga encomendadas.

A tal efecto, en este Protocolo se consideran tres aspectos fundamentales: la prevención de cualquier tipo de acoso, incluido el acoso sexual y/o por razón de sexo; el procedimiento de actuación para dar cauce a las denuncias o reclamaciones y la regulación de la respuesta de Cáritas frente a denuncias por este tipo de situaciones.

De esta forma:

- Se establecen medidas orientadas a prevenir y evitar situaciones de acoso.
- Fomentar una cultura preventiva del acoso en todos los ámbitos de Cáritas diocesana de Madrid y su red de atención.
- Manifestar la tolerancia cero de la entidad frente a situaciones de acoso en cualquiera de sus modalidades.
- Identificar las conductas constitutivas de acoso, y en el caso del sexual, en sus distintas modalidades de acoso sexual y por razón de sexo.
- Establecimiento de un procedimiento interno de actuación para los casos en los que, aun tratando de prevenir dichas situaciones, se produce una denuncia o queja interna por acoso, por parte de alguna persona trabajadora, voluntaria, colaboradora o acompañada por Cáritas.
- Implantar un mecanismo sencillo, rápido, accesible y confidencial que permita a las víctimas de acoso realizar una notificación de la situación que está sufriendo.
- Informar, formar y sensibilizar a los agentes de Cáritas en materia de acoso en todas sus modalidades para identificar dichas situaciones, prevenirlas y evitar que se produzcan.

Por lo anteriormente expuesto, y en desarrollo de la normativa citada anteriormente, se establece este protocolo, que tiene como objetivo prevenir que se produzca el acoso en el entorno de trabajo y actividad voluntaria y, si ocurre, asegurar que se dispone de los procedimientos adecuados para tratar el problema y evitar que se repita.

El Protocolo tiene la máxima difusión para las personas trabajadoras, laborales, profesionales o en prácticas, y voluntarias, tanto actuales como nuevas incorporaciones.

3. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es definir qué es el acoso y como proceder en situaciones de acoso, en cualquiera de sus modalidades, en el entorno de Cáritas diocesana de Madrid.

4. CAMPO DE APLICACIÓN.

El procedimiento es aplicable al conjunto de la plantilla, proveedores, voluntarios, alumnos en prácticas y colaboradores profesionales que prestan servicios en Cáritas diocesana de Madrid.

El protocolo será de aplicación a las situaciones de acoso, en cualquiera de sus modalidades, que se produzcan durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado del mismo:

- en el lugar de trabajo, incluyendo los espacios públicos y privados cuando son un lugar de trabajo;
- en los lugares donde se paga a la persona trabajadora, donde ésta toma su descanso o donde come, o en los que utiliza instalaciones sanitarias o de aseo y en los vestuarios;
- en los desplazamientos, viajes, eventos o actividades sociales o de formación relacionados con el trabajo;
- en el marco de las comunicaciones que estén relacionadas con el trabajo, incluidas

las realizadas por medio de tecnologías de la información y de la comunicación (acoso digital, virtual o ciberacoso);

- en el alojamiento proporcionado por la persona empleadora;
- en los trayectos entre el domicilio y el lugar de trabajo.

Si se tratara de personal de cualquier empresa auxiliar que opere en el centro o centros de trabajo de Cáritas, deberá respetar igualmente las normas de prevención del acoso aquí establecidas. Se comunicará a las empresas auxiliares la existencia del presente Protocolo y en su política de coordinación de prevención de riesgos con las mismas incluirá esta materia.

Cuando la presunta persona agresora quedara fuera del poder de dirección de Cáritas o de su red de atención y, por tanto, no pueda aplicar el procedimiento en su totalidad, se dirigirá a la empresa competente al objeto de que adopte las medidas oportunas.

5. NORMATIVA Y OTROS DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- Constitución Española. Artículo 14.
- Estatuto de los trabajadores.
- Código Penal
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales
- Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo para la igualdad efectiva de mujeres y hombres
- 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
- Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual.
- Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción
- Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI
- Real Decreto 1026/2024, de 8 de octubre, por el que se desarrolla el conjunto planificado de las medidas para la igualdad y no discriminación de las personas LGTBI en las empresas.
- Convenio Colectivo de Acción e Intervención Social Estatal
- Código Ético y Código de Conducta de Cáritas diocesana de Madrid.
- Plan de Igualdad de Cáritas diocesana de Madrid.
- Procedimiento de Gestión y Respuesta frente a informaciones de Irregularidades relativas al código ético y de conducta de Cáritas diocesana de Madrid
- Cualquier otra norma reguladora de esta materia que se apruebe o reforme con posterioridad al presente protocolo.

6. DEFINICIONES.

Se distinguen diferentes tipos de acoso:

6.1. Acoso Moral o Psicológico (mobbing).

Se considera como “Acoso Moral o Psicológico” la exposición a conductas de Violencia Psicológica intensa, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo hacia una o más personas, por parte

de otra/s que actúan frente a aquélla/s desde una posición de poder no necesariamente jerárquica, con el propósito o el efecto de crear un entorno hostil o humillante que perturbe la vida laboral de la víctima. Dicha conducta de violencia se da en el marco de una relación de trabajo, pero no responde a las necesidades de organización de este suponiendo tanto un atentado a la dignidad de la persona, como un riesgo para su salud.

En este contexto, para que una conducta pueda ser calificada de Acoso Psicológico o moral (*Mobbing*), se requerirá que se cumplan todas las condiciones que se han subrayado en la definición.

No tendrán, por tanto, la consideración de Acoso Psicológico / *Mobbing* aquellas conductas que se producen desde una relación simétrica y definen un conflicto entre las partes en el ámbito del trabajo, bien sea de carácter puntual, en un momento concreto, o más permanente. Evidentemente, todo conflicto afecta al ámbito laboral, se da en su entorno e influye en la organización y en la relación laboral; pero no puede considerarse *mobbing* si no reúne las condiciones de la definición.

Puede tratarse de auténticas situaciones de “maltrato psicológico en el trabajo”, similares a las incluidas en el *mobbing*, pero sin el componente de repetición y duración que se requiere en aquél, ya sea porque son realmente esporádicas o porque sean denunciadas en una fase precoz.

Como tales conductas violentas deben ser igualmente prevenidas y/o abortadas cuanto antes y, en su caso, sancionadas de acuerdo con la normativa propia de la Organización; pero no como *mobbing*, por no reunir las características esenciales de éste. Hay que tener en cuenta que, si estas situaciones no se resuelven con prontitud, posibilitará que se vuelvan crónicas, pudiendo evolucionar a una situación de acoso propiamente dicho.

6.1.1. Conductas consideradas acoso moral o psicológico.

A continuación, se enuncian, a modo de ejemplo, una serie de conductas concretas que, cumpliendo los requisitos puestos de manifiesto en el punto anterior, podrían llegar a constituir acoso psicológico en el trabajo:

Ataques con medidas organizativas:

- Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia.
- Juzgar el desempeño de la persona de manera ofensiva, ocultar sus esfuerzos y habilidades.
- Poner en cuestión y desautorizar las decisiones de la persona.
- No asignar tarea alguna, o asignar tareas sin sentido o degradantes.
- Negar u ocultar los medios para realizar el trabajo, o facilitar datos erróneos.
- Asignar trabajos muy superiores a las competencias o cualificaciones de la persona, o que requieran una cualificación mucho menor de la requerida en el puesto.
- Órdenes contradictorias o imposibles de cumplir.
- Manipular las herramientas de trabajo (por ejemplo, borrar archivos del ordenador).
- Robo de pertenencias, documentos, herramientas de trabajo, etc.
- Amenazas o presiones a las personas que apoyan al acosado.
- Manipulación, ocultamiento, devolución de la correspondencia, las llamadas, los mensajes, etc., de la persona.
- Negar o dificultar el acceso a permisos, cursos, actividades, etc.

Ataques para reducir las posibilidades de comunicación:

- Cambiar la ubicación de la persona separándola de sus compañeros (aislamiento).
- Ignorar la presencia de la persona.
- No dirigir la palabra a la persona.
- Restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con la persona.
- No permitir que la persona se exprese.
- Evitar todo contacto visual.
- Eliminar o restringir los medios de comunicación disponibles para la persona (teléfono, correo electrónico, etc.)

Actividades que afectan a la salud física o psíquica de la víctima:

- Amenazas y agresiones físicas.
- Amenazas verbales o por escrito.
- Gritos o insultos.
- Llamadas telefónicas atemorizantes.
- Provocar a la persona, obligándole a reaccionar emocionalmente.
- Ocasionar intencionadamente gastos para perjudicar a la persona.
- Ocasionar destrozos en el puesto de trabajo o en sus pertenencias.
- Exigir a la persona realizar trabajos peligrosos o perjudiciales para su salud.

Ataques a la vida privada y a la reputación personal o profesional:

- Manipular la reputación personal o profesional a través del rumor, la denigración y la ridiculización.
- Dar a entender que la persona tiene problemas psicológicos, intentar que se someta a un examen o diagnóstico psiquiátrico.
- Burlas de los gestos, la voz, la apariencia física, discapacidades, poner mote, etc.
- Críticas a la nacionalidad, actitudes y creencias políticas o religiosas, vida privada, etc.

6.2. Acoso sexual.

De conformidad con lo establecido en el *art. 7.1 de la Ley Orgánica 3/2007 de 21 de marzo*, se considera acoso sexual cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico, de índole 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, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

En especial, es acoso sexual toda conducta consistente en palabras, gestos, actitudes o actos concretos, desarrollados durante, en relación con el trabajo o como resultado del mismo, que se dirija a una persona para conseguir una respuesta de naturaleza sexual.

Puede ser deliberado o involuntario, pero en cualquier caso va en contra de la voluntad de la víctima, creando un ambiente intimidatorio, ofensivo, humillante y hostil. Basta con que exista un nexo de causalidad entre el comportamiento y el resultado lesivo para la víctima.

El acoso sexual puede afectar a la salud de la víctima, que es lo más habitual, pero no es una condición necesaria para determinar la existencia o no de acoso, basta con que exista un riesgo relevante, de que pueda llegar a afectar a la salud.

El acoso sexual es una infracción laboral y administrativa, pero puede ser considerado delito según se establece en el *artículo 184 del Código Penal*.

Todo acoso sexual se considerará discriminatorio.

A continuación, se enuncian, a modo de ejemplo, y sin ánimo excluyente o limitativo, una serie de conductas concretas que, cumpliendo los requisitos puestos de manifiesto en el punto anterior, podrían llegar a constituir acoso sexual.

Conductas consideradas Acoso Sexual

Conductas verbales:

Entre otros, y analizados en cada caso en particular, supuestos de insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual; flirteos ofensivos; comentarios insinuantes, indirectas o comentarios obscenos; llamadas telefónicas o contactos por redes sociales indeseados; bromas o comentarios sobre la apariencia sexual

No verbales:

Exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, de objetos o escritos, miradas impúdicas, gestos; cartas o mensajes de correo electrónico o en redes sociales de carácter ofensivo y con claro contenido sexual.

Físicas:

Contacto físico deliberado y no solicitado, abrazos o besos no deseados, acercamiento físico excesivo o innecesario, arrinconar o buscar deliberadamente quedarse a solas de forma innecesaria.

Acoso 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 aquel que tenga poder, sea directa o indirectamente, para proporcionar o retirar un beneficio o condición de trabajo.

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. Puede ser realizado por cualquier miembro de Cáritas diocesana de Madrid con independencia de su posición o estatus, o por terceras personas ubicadas de algún modo en las instalaciones de Cáritas.

6.3. Acoso por razón de sexo

De conformidad con lo establecido en el *art. 7.2 de la Ley Orgánica 3/2007 de 21 de marzo*, 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.

Las características de este tipo de acoso son similares a las del acoso sexual, no se exige intencionalidad, ni repetición en el tiempo, ni afectación a la salud, basta con crear un entorno intimidatorio, denigrante u ofensivo.

El acoso por razón de sexo es una modalidad del acoso laboral, moral o psicológico.

El acoso por razón de sexo es una infracción laboral y administrativa, y según las circunstancias puede considerarse un delito contra la integridad moral.

Todo acoso por razón de sexo se considerará discriminatorio.

6.3.1. Elementos conformadores:

Se requiere la concurrencia de una serie de elementos conformadores de un común denominador, entre los que destacan:

- Hostigamiento, entendiendo como tal toda conducta intimidatoria, degradante, humillante y ofensiva que se origina externamente y que es percibida como tal por quien la sufre.
- Atentado objetivo a la dignidad de la víctima y percibido subjetivamente por esta como tal.
- Resultado pluriofensivo. El ataque a la dignidad de quien sufre acoso por razón de sexo no impide la concurrencia de daño a otros derechos fundamentales de la víctima, tales como el derecho a no sufrir una discriminación, un atentado a la salud psíquica y física, etc.
- Que no se trate de un hecho aislado.
- Que el motivo de estos comportamientos tenga que ver con el hecho de ser mujeres o por circunstancias que biológicamente solo les pueden afectar a ellas (embarazo, maternidad, lactancia natural); o que tienen que ver con las funciones reproductivas y de cuidados que a consecuencia de la discriminación social se les presumen inherentes a ellas.

En este sentido, el acoso por razón de sexo también puede ser sufrido por los hombres cuando estos ejercen funciones, tareas o actividades relacionadas con el rol que históricamente se ha atribuido a las mujeres, por ejemplo, un trabajador hombre al que se acosa por dedicarse al cuidado de menores o dependientes.

El acoso por razón de sexo puede llevarlo a cabo tanto superiores jerárquicos, como compañeros o compañeras o inferiores jerárquicos, tiene como causa los estereotipos y roles de género y, habitualmente, tiene por objeto despreciar a las personas de un sexo por la mera pertenencia al mismo, especialmente a las mujeres, minusvalorar sus capacidades, sus competencias técnicas y destrezas.

El acoso sexual o por razón de sexo pretende crear un entorno intimidatorio, humillante y hostil principalmente contra las mujeres, y dentro de estas podemos identificar los siguientes grupos de mujeres más vulnerables:

- Mujeres solas con responsabilidades familiares.
- Mujeres que acceden por primera vez a empresas o puestos muy masculinizados, o a puestos tradicionalmente realizados por hombres.
- Mujeres jóvenes en su primer trabajo.

- Mujeres con discapacidad
- Mujeres migrantes
- Mujeres pertenecientes a minorías étnicas
- Mujeres con contratación temporal o a tiempo parcial.
- Mujeres en situación de subcontratación
- Mujeres lesbianas, transexuales e intersexuales.

El acoso por razón de sexo puede también afectar a los hombres que ejercen los derechos relacionados con el cuidado de menores o con el cuidado familiar, en estos casos el acoso se ejerce por el ejercicio de derechos relacionados con las responsabilidades familiares.

6.3.2. Conductas constitutivas de acoso por razón de sexo:

A modo de ejemplo, y sin ánimo excluyente o limitativo, las que siguen son una serie de conductas concretas que, cumpliendo los requisitos puestos de manifiesto en el punto anterior, podrían llegar a constituir acoso por razón de sexo en el trabajo de producirse de manera reiterada.

Ataques con medidas organizativas:

- Juzgar el desempeño de la persona de manera ofensiva, ocultar sus esfuerzos y habilidades.
- Poner en cuestión y desautorizar las decisiones de la persona.
- No asignar tarea alguna o asignar tareas sin sentido o degradantes.
- Negar u ocultar los medios para realizar el trabajo o facilitar datos erróneos.
- Asignar trabajos muy superiores o muy inferiores a las competencias o cualificaciones de la persona, o que requieran una cualificación mucho menor de la poseída.
- Órdenes contradictorias o imposibles de cumplir.
- Robo de pertenencias, documentos, herramientas de trabajo, borrar archivos del ordenador, manipular las herramientas de trabajo causándole un perjuicio, etc.
- Amenazas o presiones a las personas que apoyan a la persona acosada.
- Manipulación, ocultamiento, devolución de la correspondencia, las llamadas, los mensajes, etc., de la persona.
- Negación o dificultades para el acceso a permisos, cursos, actividades, etc.

Actuaciones que pretenden aislar a la persona:

- Cambiar la ubicación de la persona separándola de sus compañeros/as (aislamiento).
- Ignorar la presencia de la persona.
- No dirigir la palabra a la persona.
- Restringir a compañeras/os la posibilidad de hablar con la persona.
- No permitir que la persona se exprese.
- Evitar todo contacto visual con la persona.
- Eliminar o restringir los medios de comunicación disponibles para la persona (teléfono, correo electrónico, etc.).

Actividades que afectan a la salud física o psíquica de la víctima:

- a. Amenazas y agresiones físicas.
- b. Amenazas verbales o por escrito.
- c. Gritos y/o insultos.
- d. Llamadas telefónicas atemorizantes.
- e. Provocar a la persona, obligándole a reaccionar emocionalmente.
- f. Ocasionar intencionadamente gastos para perjudicar a la persona.
- g. Ocasionar destrozos en el puesto de trabajo o en sus pertenencias.
- h. Exigir a la persona realizar trabajos peligrosos o perjudiciales para su salud.

Ataques a la vida privada y a la reputación personal o profesional:

- a. Manipular la reputación personal o profesional a través del rumor, la denigración y la ridiculización.
- b. Dar a entender que la persona tiene problemas psicológicos, intentar que se someta a un examen o diagnóstico psiquiátrico.
- c. Burlas de los gestos, la voz, la apariencia física, discapacidades, poner mote, etc.
- d. Críticas a la nacionalidad, actitudes y creencias políticas o religiosas, vida privada, etc.

Comunes a acoso sexual y acoso por razón de sexo: el condicionamiento de un derecho o de una expectativa de derecho a la aceptación de una situación constitutiva de acoso sexual o de acoso por razón de sexo se considerará también acto de discriminación por razón de sexo

6.4. Ciberacoso o acoso virtual

La *Ley Orgánica 10/2022 de 6 de septiembre*, de garantía integral de la libertad sexual, pretende dar respuesta especialmente a las violencias sexuales cometidas en el ámbito digital, lo que comprende la difusión de actos de violencia sexual a través de medios tecnológicos, la pornografía no consentida y la extorsión sexual.

Por tanto, cuando las conductas de acoso sexual o por razón del sexo se produzcan utilizando las tecnologías de la información y la comunicación, a través de internet, el teléfono y las redes sociales (no es necesario que persona agresora y víctima tengan un contacto físico presencial), estaremos ante conductas de violencia digital o ciberviolencia.

6.5 Acoso por origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad, o enfermedad.

Se define así la situación en que se produce un comportamiento, realizado en función de la raza, creencia, discapacidad, edad o enfermedad con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de la persona, y de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

Conductas constitutivas

Se indican a continuación, a modo de ejemplo, una serie de conductas o comportamientos que podrían ser constitutivas de este tipo de acoso:

- Ignorar o excluir a la persona.
- Evaluar el trabajo de la persona de manera inequitativa o de forma sesgada.
- Asignar tareas o trabajos por debajo de la capacidad profesional o competencias de la persona.
- Conductas explícitas o implícitas dirigidas a tomar decisiones sobre el acceso de la persona a la formación profesional y al empleo, la continuidad del mismo, la retribución, o cualesquiera otras decisiones relativas a esta materia.
- Trato desfavorable por razón de embarazo o maternidad.

6.6. Acoso por razón de orientación sexual, identidad de género y/o expresión sexual. Colectivo LGTBI+.

Entendiendo como tal el acoso con motivo de la orientación sexual, identidad de género y/o expresión de género.

Las manifestaciones LGTBIfóbicas son amplias y variadas, pueden ser tanto internas como externas y de diferentes grados, desde chistes, risas, burlas, agresiones, sentimientos de animadversión hasta la invisibilización o negación de estas realidades

Se indican a continuación, a modo de ejemplo, una serie de conductas o comportamientos que podrían ser constitutivas de este tipo de acoso:

- Utilizar o emitir expresiones ofensivas y discriminatorias contra las personas por razón de su orientación e identidad sexual, expresión de género o características sexuales.
- La violación de la confidencialidad de las personas trans que se encuentren en proceso de reasignación de sexo.
- Las represalias, entendidas como el trato adverso que reciba una persona como consecuencia de haber presentado una queja, reclamación, denuncia, destinado a impedir su discriminación por razón de orientación e identidad sexual, expresión de género o características sexuales

7. MEDIDAS DE PREVENCIÓN DEL ACOSO

Mediante el presente protocolo, se arbitran procedimientos específicos para la prevención del acoso y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido víctimas de estas conductas.

Se establecen las siguientes medidas:

- Difusión a toda la plantilla del protocolo de prevención y actuación en los casos de acoso y asegurar que el protocolo está disponible para todos los agentes de Cáritas.
- Sensibilización y formación para la protección integral contra el acoso en todas sus modalidades.

- Inclusión del acoso y la violencia sexual como unos de los factores de riesgos psicosociales y laborales asociados a la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo.
- Diagnóstico previo de la situación real de las mujeres y hombres de la empresa en sus condiciones de trabajo, modalidades de trabajo, organización del trabajo de mujeres y hombres, con especial atención a los grupos más vulnerables de sufrir acoso, conforme a lo acordado con la representación legal de las personas trabajadoras.
- Asegurar que en las evaluaciones de riesgos psicosociales y de clima laboral se incluyen preguntas relativas al acoso sexual o por razón de sexo, violencia de género y violencia sexual y los resultados, conclusiones y actuaciones son compartidos con la representación legal de los trabajadores.
- Promover un entorno de trabajo seguro, de respeto, corrección en el ambiente de trabajo, inculcando a todo el personal los valores de igualdad de trato, respeto, dignidad y libre desarrollo de la personalidad.
- Favorecer la integración del personal de nuevo ingreso, evitando situaciones de aislamiento mediante un seguimiento de la persona trabajadora, no sólo en su proceso de acogida inicial, sino también con posterioridad al mismo.
- Se facilitará información y formación a los agentes de Cáritas sobre los principios y valores que deben respetarse en la entidad y sobre las conductas que no se admiten en materia de prevención del acoso.
- Prohibición de las insinuaciones o manifestaciones que sean contrarias a los principios reseñados, tanto en el lenguaje, como en las comunicaciones y en las actitudes. Entre otras medidas, se eliminará cualquier imagen, cartel, etc. que contenga una visión sexista y estereotipada de mujeres y hombres.

Cuando se detecten conductas no admitidas en un determinado colectivo o equipo de trabajo, la Dirección de Cáritas se dirigirá inmediatamente a la persona responsable de dicho colectivo/equipo, a fin de informarle sobre la situación detectada, las obligaciones que deben respetarse y las consecuencias que se derivan de su incumplimiento, procediendo a poner en marcha el protocolo en su caso.

Cáritas mantendrá actitud activa en la adopción de nuevas medidas o en la mejora de las existentes, que permitan alcanzar una óptima convivencia en el trabajo, salvaguardando los derechos de las personas trabajadoras.

8. DESCRIPCION Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

A los efectos de este protocolo, es necesario matizar que cuando los indicios de la conducta denunciada sean constitutivos de delito, Cáritas adoptará inmediatamente las medidas cautelares necesarias para proteger a la víctima de la persona agresora y dará traslado urgente al Ministerio Fiscal.

Cáritas diocesana de Madrid garantiza la activación del procedimiento descrito a continuación cuando se produzca una comunicación o denuncia de acoso en cualquiera de sus modalidades.

8.1. Principios del procedimiento de actuación.

El procedimiento de actuación se regirá por los siguientes principios, que deberán ser observados en todo momento:

- Garantía de confidencialidad y protección de la intimidad y la dignidad de las personas implicadas, garantizando en todo caso la preservación de la identidad y circunstancias personales de quien denuncie.
- Prioridad y tramitación urgente.
- Investigación exhaustiva de los hechos, objetiva e imparcial, y si es preciso, dirigida por profesionales especializados.
- Garantía de actuación adoptando las medidas necesarias, incluidas, en su caso, las de carácter disciplinario, contra la persona o personas cuyas conductas de acoso resulten probadas, así como con relación a quien formule imputación o denuncia falsa, mediando mala fe.
- Garantía de no repetición, de acciones de reparación material y simbólica, promoviendo el restablecimiento de la dignidad y reputación, mediante medidas que garanticen la escucha y atención y el acompañamiento para la superación de cualquier situación de estigmatización.
- Indemnidad frente a represalias, garantizando que no se producirá trato adverso o efecto negativo en una persona como consecuencia de la presentación por su parte de denuncia o manifestación en cualquier sentido dirigida a impedir la situación de acoso y a iniciar el presente procedimiento, (sin perjuicio de las medidas disciplinarias que pudieran arbitrarse en situaciones de denuncia manifiestamente falsas).
- Garantía de que la persona acosada pueda seguir en su puesto de trabajo en las mismas condiciones si esa es su voluntad.

8.2. Comisión instructora y de seguimiento para el acoso en todas sus modalidades:

1. Una persona por parte de Cáritas: el/la directora/a de desarrollo de personas o la persona que designe en su lugar.
2. Una persona, designada por la Comisión de seguimiento del Plan de Igualdad, por parte de la representación de los trabajadores.
3. El Compliance Officer.

En caso de ausencia por vacaciones, enfermedad o cualquier otra causa legal de los miembros de la Comisión instructora, podrá actuar de suplente de cualquiera de las personas titulares, quien estuviera ejerciendo las funciones de dichos cargos durante su ausencia.

Las personas que forman la comisión instructora cumplirán de manera exhaustiva la imparcialidad respecto a las partes afectadas, por lo que, en caso de concurrir algún tipo de parentesco por consanguinidad o afinidad, amistad íntima, enemistad manifiesta con alguna o algunas de las personas afectadas por la investigación o interés directo o indirecto en el proceso concreto, deberán abstenerse de actuar.

En caso de que, a pesar de la existencia de estas causas, no se produjera la abstención, podrá solicitarse, por cualquiera de las personas afectadas por el procedimiento, la recusación de dicha persona o personas de la comisión.

La persona recusada o que se abstenga será sustituida por la persona que desempeñe el cargo inmediato inferior en la misma área de actuación: desarrollo de personas, Comisión de Igualdad, voluntariado u Órgano de cumplimiento.

8.3. Iniciación del procedimiento.

El procedimiento se inicia a partir de la presentación de una comunicación o denuncia:

- mediante el formulario y por el canal habilitado en la página web
- un escrito enviado al domicilio social de CARITAS DIOCESANA DE MADRID, calle Santa Hortensia 1.B, 28002 Madrid, a la atención del Canal de denuncias- Compliance Officer.
- mediante reunión presencial con el Compliance Officer.

Excepcionalmente, mediante comunicación formal por el informante a su inmediato superior y/o personas titulares de los servicios o áreas de Cáritas, representación de los trabajadores, comisión de igualdad o dirección de desarrollo de personas. El receptor de esta denuncia deberá:

1. Solicitar al denunciante que, sin perjuicio de la comunicación ya efectuada, proceda a efectuar la misma comunicación de manera inmediata en el canal habilitado al efecto en la web.
2. Además, dar traslado de manera inmediata al Compliance Officer.

Cuando el informante no sea el propio interesado, la organización estará obligada a verificar el caso y, una vez verificado, iniciará las actuaciones previstas en este procedimiento.

Al redactar la denuncia, el informante debe escribirla con el mayor nivel de detalle posible en cuanto a fechas, lugares, nombres y cualquier otro detalle que pueda aportar conocimiento del hecho denunciado o notificado. Además, el informante podrá aportar toda la documentación que estime conveniente.

Cualquier agente de Cáritas tiene la obligación de poner en conocimiento los casos de posible acoso, en cualquiera de sus modalidades, que conozca.

Es interés de este protocolo que todas las denuncias por acoso, en cualquiera de sus modalidades, sean dirigidas y recepcionadas por el Compliance Officer, como garante del cumplimiento normativo en Cáritas diocesana de Madrid y su red de atención.

El Compliance Officer remitirá a la mayor brevedad posible la denuncia a la Comisión instructora que corresponda. Igualmente, notificará al informante de la recepción de la denuncia, en el plazo máximo de 7 días naturales desde su recepción.

Aquellas denuncias que, además estén relacionadas con posibles infracciones que pudieran dar lugar a que se impute a Caritas Diocesana Madrid una responsabilidad penal, y dado que el Compliance Officer forma parte de la Comisión Instructora, deberá velar porque los principios, directrices, exigencias y demás obligaciones de la Política en materia de Prevención de Riesgos Penales de la entidad sean respetados.

La Comisión Instructora del acoso que corresponda, se reunirá en el plazo máximo de 5 días laborables a la fecha de recepción de la denuncia remitida por el Compliance Officer.

Tras un primer análisis de los datos objetivos y/o previamente conocidos sobre el caso deberá, en el plazo de 5 días laborables desde su reunión:

- Rechazar dicha denuncia, por no cumplir con las condiciones exigidas, o por resultar evidente que lo planteado no pertenece al ámbito de este procedimiento. Y ello sin perjuicio de que por el Compliance Officer, miembro de la Comisión Instructora, considere adecuado continuar con el examen de la denuncia aplicando el procedimiento de actuación del Canal de denuncias.

Se emitirá informe motivado del rechazo de la denuncia, cuyo resultado será trasladado al informante.

- Iniciar la tramitación del caso según lo previsto en este procedimiento. Informando al denunciante.

Iniciada la tramitación se pondrá en conocimiento del director de Cáritas la existencia de una denuncia por acoso. Si existiera conflicto de intereses, se comunicará al secretario general. En el supuesto de que dicho conflicto se extendiera a ambas personas se comunicará al delegado Episcopal. En último caso, se dará cuenta al Obispo Auxiliar de la Diócesis que tenga atribuidas las competencias en materia social o al Sr. Arzobispo de Madrid.

8.4. Instrucción.

La Comisión Instructora podrá solicitar el apoyo y asesoramiento de una o más personas expertas externas a la Comisión que les acompañe en la instrucción del procedimiento. Esta persona experta 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.

En el seno de la comisión se investigará, inmediata y minuciosamente, cualquier denuncia, comunicación, reclamación o informe sobre un comportamiento susceptible de ser considerado acoso en cualquiera de sus modalidades.

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, de forma coherente con la necesidad de investigar y adoptar medidas correctivas, teniendo en cuenta que puede afectar directamente a la intimidad y honorabilidad de las personas.

Todas las personas que intervengan en el proceso tendrán la obligación de actuar con estricta confidencialidad y de guardar sigilo y secreto profesional al respecto de toda la información a la que tengan acceso.

Cuando de la denuncia planteada la comisión apreciase indicios de conducta delictiva propondrá a la dirección la entidad la adopción inmediata de medidas cautelares de protección y el traslado urgente al Ministerio Fiscal.

Durante la tramitación del expediente, la Comisión Instructora, podrá proponer al responsable de Desarrollo de personas que adopte las medidas cautelares necesarias conducentes al cese inmediato de la situación de acoso, sin que dichas medidas puedan suponer un perjuicio en las condiciones laborales de las personas implicadas.

8.4.1. Fase preliminar o procedimiento informal.

Una vez decidida por la Comisión el inicio de la tramitación de la denuncia comenzará de forma automática un procedimiento previo o informal, salvo que la gravedad de los hechos recomiende el inicio del procedimiento formal.

La pretensión de esta fase preliminar 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 denuncia o reclamación, la comisión instructora entrevistará a la persona afectada, pudiendo también entrevistar a la presunta persona agresora, solicitar la intervención de expertos, etc.

Este procedimiento informal o fase preliminar tendrá una duración máxima de diez días laborables a contar desde la reunión de la comisión instructora decidiendo iniciar la tramitación.

En este plazo, a la vista de la investigación realizada y la información recabada, la comisión instructora decidirá si continúa con el procedimiento iniciando la fase formal, o finaliza la instrucción en esta fase. Proponiendo las actuaciones que estime convenientes.

En caso de finalización de la instrucción la comisión instructora deberá redactar un informe final en el que se recogerá:

- Descripción de los principales hechos del caso y las circunstancias concurrentes.
- Resumen de las diligencias practicadas.
- Valoración final con las aportaciones particulares que pudiera haber y pruebas.
- Determinación expresa de la existencia o no de acoso, explicitando los hechos que han quedado objetivamente acreditados en base a las diligencias practicadas.

Este informe será remitido a la Dirección de Cáritas diocesana de Madrid.

Todo el procedimiento será urgente y confidencial, protegiendo la dignidad y la intimidad de las personas afectadas, sólo podrá tener acceso a él la citada comisión y el personal experto que en su caso se hubiera nombrado, quienes están sometidos al deber de secreto y confidencialidad absoluta.

No obstante, lo anterior, la comisión instructora, podrá obviar esta fase preliminar y acudir directamente a la tramitación del expediente informativo, decisión que comunicará a las partes.

8.4.2. Expediente Informativo o procedimiento formal.

La comisión instructora realizará una investigación rigurosa, rápida, confidencial y basada en los principios de contradicción y oralidad, en la que se resolverá la existencia o no del acoso o conducta denunciada tras oír a las personas afectadas y testigos que se propongan, celebrar reuniones o requerir cuanta documentación sea necesaria, sin perjuicio de lo dispuesto en materia de protección de datos de carácter personal y documentación reservada.

Las personas que sean requeridas deberán colaborar con la mayor diligencia posible.

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

Esta fase de desarrollo formal deberá realizarse en un plazo no superior a diez días laborables desde su inicio. 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.

Finalizado el expediente la comisión instructora deberá redactar un informe final en el que se recogerá:

- Descripción de los principales hechos del caso y las circunstancias concurrentes.
- Resumen de las diligencias practicadas.
- Valoración final con las aportaciones particulares que pudiera haber y pruebas.
- Determinación expresa de la existencia o no de acoso, explicitando los hechos que han quedado objetivamente acreditados en base a las diligencias practicadas.
- Propuesta de medidas correctoras.

El informe será remitido a la Dirección de Cáritas diocesana de Madrid.

8.5. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN INSTRUCTORA

8.5.1. Si se determina **la existencia de acoso**, ya sea en la fase preliminar o en la formal, la comisión instructora instará a la empresa a adoptar las medidas sancionadoras oportunas, pudiendo incluso, en caso de ser muy grave, proponer el despido disciplinario de la persona agresora.

Si la sanción impuesta no determina el despido de la persona que ha realizado el acto de acoso, se tomarán las medidas oportunas para que aquella y la víctima no convivan en el mismo entorno laboral, teniendo la persona agredida la opción de permanecer en su puesto o la posibilidad de solicitar un traslado; medidas que no podrán suponer ni una mejora ni un detrimento de sus condiciones laborales.

8.5.2. En el caso de que se haya probado, en cualquiera de las dos fases, que **no existe acoso**, se archivará el expediente.

8.5.3. Si con motivo de la investigación realizada, en cualquiera de las dos fases, se constata la inexistencia del acoso, pero se pone de manifiesto que subyace bien un **conflicto personal relevante** generado por el trabajo bien alguna **actuación inadecuada o comportamiento susceptible de ser sancionado laboralmente**, la comisión instructora propondrá igualmente a la dirección de Cáritas la adopción de las medidas que al respecto se consideren pertinentes.

La Comisión Instructora podrá proponer, entre otras, medidas como: apoyo psicológico y social a la persona acosada; modificación de aquellas condiciones laborales que, previo consentimiento de la persona trabajadora acosada se estime beneficiosas para su recuperación; adopción de medidas de vigilancia en protección de la persona trabajadora acosada y formación o reciclaje para la actualización profesional de la víctima cuando esta haya permanecido en IT un periodo prolongado, reforzar acciones formativas y de sensibilización.

9. CIERRE DEL EXPEDIENTE

La Dirección de Cáritas diocesana de Madrid, examinado el informe final de cualquiera de las dos fases y tomando en consideración la gravedad y trascendencia de los hechos acreditados, adoptará, en un plazo máximo de 15 días laborables, desde la recepción del informe, las medidas correctoras

necesarias, propuestas o no por la Comisión, pudiendo ser éstas la ratificación como definitivas de las medidas cautelares adoptadas en la tramitación del expediente, si las hubiera habido.

En caso de conflicto de intereses, se procederá de la misma forma establecida en el **punto 8.3**.

La decisión adoptada se comunicará por escrito a la persona denunciante, a la persona denunciada y a la comisión instructora, quienes deberán guardar sigilo sobre la información a la que tengan acceso.

Así mismo, la decisión finalmente adoptada en el expediente se comunicará también a la comisión de seguimiento del plan de igualdad y a la persona responsable de prevención de riesgos laborales. En estas comunicaciones, 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.

10. PRINCIPIOS INFORMADORES

Protección de las víctimas

En el caso de que se determine la existencia de acoso, en cualquiera de sus modalidades, y la sanción impuesta a la persona agresora no conlleve su salida de Cáritas diocesana de Madrid, la Dirección tomará las medidas oportunas para que la persona agresora y la víctima no convivan en el mismo entorno de trabajo, siempre que esto sea posible. En estas medidas, que no podrán suponer detrimento de las condiciones de la persona acosada, tendrá ésta preferencia de trato.

Represalias

Quedan prohibidas las represalias o cualquier acto u omisión que supongan un trato desfavorable que sitúe a la persona informante, a la víctima o a sus compañeros involucrados en el proceso en desventaja particular con respecto a otra en el contexto laboral o profesional, solo por su condición de informantes, se haya determinado o no la existencia del acoso, en cualquiera de sus modalidades.

Se adoptarán las medidas disciplinarias correspondientes por la Dirección si se diera el caso.

Protección de datos

La divulgación no autorizada de datos personales de cualquiera de los procedimientos que se incoen tendrá la consideración de incumplimiento contractual susceptible de sanción disciplinaria.

11. SEGUIMIENTO

Una vez cerrado el expediente, y en un plazo no superior a treinta días naturales, la comisión instructora vendrá obligada a realizar un seguimiento sobre los acuerdos adoptados, es decir, sobre su cumplimiento y/o resultado de las medidas adoptadas.

Del resultado de este seguimiento se recogerá por escrito las medidas a adoptar para el supuesto de que los hechos causantes del procedimiento sigan produciéndose y se analizará también si se han implantado las medidas preventivas y sancionadoras propuestas.

Esta información se remitirá a la Dirección de Cáritas, a la persona responsable de prevención de riesgos laborales y a la comisión de seguimiento del plan de igualdad, con las cautelas señaladas en el procedimiento con respeto a la confidencialidad de los datos personales de las partes afectadas.

El seguimiento se realizará igualmente en aquellas situaciones en las que, por entender que las conductas pudiesen ser consideradas constitutivas de delito, la empresa haya adoptado medidas cautelares y haya dado traslado al Ministerio Fiscal.

12. DURACIÓN, OBLIGATORIEDAD DE CUMPLIMIENTO Y ENTRADA EN VIGOR

El contenido del presente protocolo es de obligado cumplimiento, entrando en vigor en la fecha prevista en el plan de igualdad.

Será revisado en los supuestos y plazos determinados en el plan de igualdad en el que se integra, o cuando se considere necesaria la implantación de mejoras o responda a cambios normativos u organizativos .

Además, se estará a lo dispuesto en el **artículo 9 del Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro** para el seguimiento y evaluación del protocolo que forme parte del plan de igualdad.

Finalmente, la Comisión elaborará un **informe anual** que elevará a la Dirección de Cáritas a fin de asegurar la eficacia del protocolo y adaptarlo si se considera necesario.

RESPONSABILIDADES

Officer Compliance	Recepción de la denuncia.
Comisión Instructora	Instrucción.
Comisión Instructora	Información a la persona denunciada.
Comisión Instructora	Apertura expediente informativo
Comisión Instructora	Medidas Cautelares
Dirección	Cierre del expediente
Dirección	Imposición sanciones disciplinarias

Comité de trabajadores	Recibir información de cualquier sanción o medidas disciplinaria que puedan constituir falta grave o muy grave
------------------------	--

Anexo 1 Formulario de Denuncia de Acoso

INFORMANTE

- Persona afectada
- Otros

TIPO DE ACOSO

- Moral/Psicológico
- Sexual
- Por razón de sexo, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad, orientación sexual o enfermedad
- Por colectivo LGTBI+
- otros

DATOS DE LA PERSONA AFECTADA

- Nombre y apellidos:
- Canal de contacto: domicilio y/o correo electrónico y/o teléfono
- Fecha del suceso:

DATOS PROFESIONALES DE LA PERSONA AFECTADA

Departamento / Área: _____

Centro de trabajo:-----

Puesto de trabajo: _____

DATOS DE LA PERSONA AGRESORA

- Nombre y apellidos:
- Canal de contacto: domicilio y/o correo electrónico y/o teléfono
- Fecha del suceso:

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (Breve resumen de lo ocurrido)

PRESENCIA DE TESTIGOS. En caso afirmativo indicar nombre

- SI
- NO

OTRAS PRUEBAS. Adjuntar

SOLICITUD

- Solicito el inicio del Procedimiento frente al Acoso

En _____ a _____ de _____ de 202____

Firma de la persona interesada _____