



# Protocolo frente al acoso laboral, sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.



GRUPO CARSAN  
RENTING & LAUNDRY

**GRUPO CARSAN:** ALQUITEX RENTING TEXTIL SL  
CARSAN RENTING DE LAVANDERIA SL

---

**CENTRO:** C/ Erastótenes 6 C.P 28906 GETAFE (MADRID)

---

**NIF:** B85424539  
B84548189

---

**FECHA:** MARZO 2022

## Índice

1. Principios de actuación .....	3
2. Definición .....	4
3. Objeto .....	5
4. Ámbito de aplicación .....	6
5. Indicadores de riesgo. ....	10
6. Medidas de prevención .....	11
7. Procedimiento para la tramitación de denuncias.....	12
8. Procedimiento informal de comunicación .....	13
9. Procedimiento formal de comunicación.....	18
10. Circunstancias agravantes .....	18
11. Histórico de modificaciones.....	19
ANEXO 1.FORMULARIO DE DENUNCIA .....	20
ANEXO 2. POLÍTICA Y DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS. ....	21

# 1. Principios de actuación.

Con el fin de asegurar que todas las personas que trabajan en el Grupo CARSAN disfruten de un entorno de trabajo en el que la dignidad de la persona sea respetada y su salud no se vea afectada, es importante que todos los departamentos, declaren formalmente, que rechazan todo tipo de conductas de **acoso laboral, acoso sexual y acoso por razón de sexo**, sin atender a quién sea la víctima o el acosador, ni cual sea su rango jerárquico. Y deben manifestar su compromiso, respecto al establecimiento de una cultura organizativa de normas y valores contra dicho acoso, manifestando como principio básico el derecho de los trabajadores, a recibir un trato respetuoso y digno.

A tal fin, se establece el siguiente protocolo de actuación frente al **acoso laboral, acoso sexual y acoso por razón de sexo**. Dicho protocolo se plantea, desde una perspectiva esencialmente preventiva y de actuación en la fase más precoz de los problemas. Por ello, las declaraciones de no tolerancia, la difusión de la información, la formación adecuada de los mandos intermedios, y la disposición de un protocolo que insiste en la evitación de las conductas de acoso, y en la actuación más temprana posible sobre las mismas, deben ser elementos centrales para que las conductas de acoso se eliminen o, en el peor de los casos, produzcan el menor efecto posible sobre quienes las sufren, además de sancionar a los que las practiquen.

El **acoso laboral, acoso sexual y acoso por razón de sexo** constituyen un atentado a la dignidad, a la integridad moral y al derecho a la igualdad y no discriminación de los trabajadores, derechos fundamentales que gozan de la máxima protección en nuestro ordenamiento jurídico. La gravedad de las consecuencias que este tipo de conductas causan a quienes las sufren y al **GRUPO CARSAN**, exige la adopción de todas las medidas que sean necesarias para prevenir y eliminar ese tipo de conductas, así como para garantizar la protección y ayuda que precisen las víctimas.

El presente Protocolo constituye la expresión formal del compromiso asumido por el **GRUPO CARSAN** con sus trabajadores y trabajadoras, de erradicar el acoso laboral, acoso sexual y acoso por razón de sexo, que pueda tener lugar en la misma, garantizando la protección eficaz de todos los trabajadores frente a dichos comportamientos.



## 2. Definición.

Con la finalidad de evitar cualquier situación de acoso, se ha considerado esencial el incorporar, al presente Protocolo de actuación, una breve explicación de qué se entiende por: (i)acoso moral, (ii) acoso sexual y acoso por razón de sexo en el trabajo y(iii) trato discriminatorio.

De esta forma, estamos contribuyendo a que nuestros trabajadores y trabajadoras puedan tomar conciencia de que ciertos comportamientos o actitudes, en ocasiones aparentemente inofensivas, puedan desembocar en una situación de acoso, permitiéndoles, asimismo, identificar dichas situaciones cuando sean ellos los afectados.

### **ACOSO MORAL O MOBBING.**

El acoso moral en el trabajo constituye un comportamiento inapropiado y atentatorio a la dignidad de la persona, que se traduce en un continuado y deliberado maltrato, ya sea directo o indirecto, verbal, físico o de cualquier otra forma, ya sea por parte de una sola persona o por varias en contra de otra, en el lugar de trabajo o en el curso de la relación laboral, tendente a lograr su destrucción psicológica, produciéndole un daño efectivo que, en muchas ocasiones, desemboca en que el empleado afectado termine abandonando su puesto de trabajo.

No obstante, lo anterior, hemos de tener presente que no todo conflicto que surja en el ámbito de empresa, o situación aislada desagradable que se produzca entre los trabajadores y trabajadoras, puede calificarse como acoso moral o "mobbing".

En definitiva, el acoso moral incluye cualquier conducta ofensiva que se produzca de manera sistemática y continuada, potencialmente lesiva y no deseada, y que tenga por finalidad el aislamiento o daño psicológico en el empleo (no asignarle tareas, asignarle tareas degradantes, aislarle respecto a sus compañeros y compañeras, comentar su trabajo de forma malintencionada...).

Se trata de acciones que tienen continuidad en el tiempo, previamente diseñadas, con las que se pretende degradar psicológicamente a la persona afectada hasta el punto de producir una pérdida de autoestima y desinterés por el trabajo, favoreciendo de este modo, la creación de un ambiente hostil que puede desembocar en su salida voluntaria de la empresa.

En función de los sujetos que intervienen, estas conductas pueden ser calificadas como:

- Acoso descendente: es el acoso realizado por el propio empleador, empleadora o sus representantes, alguien con poder sobre la víctima, normalmente por razón jerárquica.
- Acoso horizontal: es el acoso realizado por compañeros o compañeras de trabajo, sin ascendencia jerárquica sobre la víctima.
- Acoso ascendente: es el acoso realizado por una persona que está jerárquicamente subordinada a la víctima.

#### **ACOSO SEXUAL Y ACOSO POR RAZÓN DE SEXO EN EL TRABAJO.**

Desde un punto de vista legal, el acoso sexual se define como cualquier comportamiento verbal o físico, de naturaleza sexual, que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

En definitiva, se entiende por acoso sexual en el trabajo, aquella situación en la que se produce cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico, no deseado, de índole sexual con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona y, muy especialmente, cuando el trabajador o trabajadora afectado ha manifestado su deseo de que cese tal comportamiento.

El acoso sexual, al constituir un atentado a la libre decisión de no verse involucrado en una situación sexual determinada, afecta a la esfera íntima de la persona, cuya protección

proclama nuestra Constitución. En la práctica, dicho comportamiento puede traducirse en gestos sexuales, mostrar imágenes sexuales o insinuantes, comentarios o bromas inapropiadas de contenido sexual y demás situaciones de semejante naturaleza.

Por su parte, se entiende por acoso por razón de sexo cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo. Estaríamos ante situaciones en las que el sexo u orientación sexual de la persona se utilizan como condicionantes ante la toma de decisiones que le afectan personal o profesionalmente, produciéndose, de este modo, una actitud discriminatoria que viola el ordenamiento jurídico.

En función de los sujetos que intervienen, estas conductas pueden ser calificadas como:

- Acoso descendente: es el acoso realizado por el propio empleador, empleadora o sus representantes, alguien con poder sobre la víctima, normalmente por razón jerárquica.
- Acoso horizontal: es el acoso realizado por compañeros o compañeras de trabajo, sin ascendencia jerárquica sobre la víctima.
- Acoso ascendente: es el acoso realizado por una persona que está jerárquicamente subordinada a la víctima.

De manera meramente ejemplificativa, y en ningún caso exhaustiva, se consideran comportamientos constitutivos de acoso sexual:

- Un contacto físico innecesario, rozamientos o palmaditas.
- Observaciones sugerentes y desagradables, chistes o comentarios sobre la apariencia o aspecto, y abusos verbales deliberados.
- Invitaciones impúdicas o comprometedoras.
- Uso de imágenes o posters pornográficos en los lugares de trabajo.
- Gestos obscenos.
- Observación clandestina de personas en lugares reservados, como sería el caso de los servicios.

- Demandas de favores sexuales.
- Agresiones físicas.

De manera meramente ejemplificativa, y en ningún caso exhaustiva, se consideran comportamientos constitutivos de acoso por razón de sexo:

- Comentarios despectivos acerca de las mujeres o de los valores considerados femeninos, y, en general, comentarios sexistas sobre mujeres u hombres basados en prejuicios de género.
- Demérito de la valía profesional por el hecho de la maternidad o de la paternidad.
- Conductas hostiles hacia quienes –sean hombres o mujeres- ejerciten derechos de conciliación de la vida personal, familiar y profesional.
- Minusvaloración, desprecio o aislamiento de quien no se comporte conforme a los roles socialmente asignados a su sexo.

**SE DISTINGUEN TRES TIPOS DE ACOSO SEXUAL, SEGÚN EL GRADO, SEGÚN EL TIPO DE CONDUCTA Y SEGÚN LOS SUJETOS INTERVINIENTES.**

## **SEGÚN EL GRADO**

### **Acoso de carácter leve**

Se corresponde con expresiones verbales públicas, vejatorias para la persona acosada (chistes de contenido sexual, difusión de rumores, piropos, comentarios sexuales, insinuaciones sexuales, etc. sobre las personas trabajadoras).

### **Acoso de carácter grave**

Se asocia a situaciones en las que se produce una interacción verbal directa con alto contenido sexual (preguntas sobre la vida sexual, insinuaciones sexuales, explicar fantasías sexuales, pedir abiertamente relaciones sexuales, etc.) y contactos físicos no permitidos por la persona acosada (abrazos o besos no deseados, tocamientos y pellizcos, acorralamientos, buscar el contacto físico “accidental” del cuerpo, buscar quedarse a solas con la persona de forma innecesaria, etc.)

### **Acoso sexual muy grave**

Demandar favores sexuales, realizar insinuaciones directas, enviar cartas, notas, mensajes de correo electrónico, WhatsApp, de contenido sexual de carácter ofensivo, ejecutar un

contacto físico deliberado y no solicitado (pellizcar, tocar, masajear).

Existe siempre que se produce una fuerte coacción para mantener una relación sexual independiente de que haya contacto físico sexual.

## **SEGÚN EL TIPO DE CONDUCTA**

### **El chantaje sexual o de intercambio**

Se habla de chantaje o acoso sexual de intercambio cuando se insinúa o se piden favores sexuales a cambio de una mejora o estabilidad en el trabajo.

La negativa a acceder a este tipo de peticiones viene acompañada de repercusiones o comporta la amenaza de impedir el acceso al trabajo, a la continuación en el trabajo, a la formación y promoción profesional, al salario, etc., lo que puede pasar de forma inmediata o aparecer pasado un tiempo, aparentemente desconectada de los hechos originales.

En este tipo de acoso no es determinante la jerarquía en el puesto de trabajo; es común que se produzca entre personas del mismo nivel laboral o personas relacionadas con la organización que no forman parte de la misma.

Los efectos en la persona que sufre el acoso son muy difíciles de medir en términos laborales, pérdida de empleo, dificultades de promoción- sin embargo, sí se traducen en disminución de rendimiento, absentismo, presión psicológica, etc.

### **El acoso sexual ambiental**

Comportamiento de naturaleza sexual o sexista que, como consecuencia, produce un ambiente que intimida, humilla o resulta desfavorable y agresivo para quien lo sufre.

Con ello nos referimos a conductas como, observaciones sugerentes y desagradables; chistes o comentarios sobre la apariencia o aspecto; abusos verbales deliberados de contenido libidinoso; invitaciones impúdicas o comprometedoras; uso de imágenes pornográficas y o eróticas en los lugares y herramientas de trabajo; gestos obscenos; observación clandestina de personas en lugares reservados, como los servicios, vestuarios; etc.

**Un único episodio no deseado puede ser constitutivo de acoso sexual.**

**SEGÚN LOS SUJETOS INTERVINIENTES** pueden darse entre:

- Compañeros y/o compañeras.



- De superior a subordinado o subordinada con o sin la colaboración de los compañeros de la víctima.
- De subordinados o subordinadas a superior o superiora.
- De compañeros y/o compañeras, con o sin el conocimiento del superior o superiora.

### **TRATO DISCRIMINATORIO.**

Se entiende por trato discriminatorio la actuación desfavorable hacia un trabajador o trabajadora o grupo de ellos/ellas por razón de su estado civil, situación familiar, nacimiento, origen étnico, edad, sexo, orientación sexual, ideas religiosas o políticas, adhesión a sindicatos o cualquier otra condición o circunstancia personal o social y que puede materializarse en insultos personales, realizar comentarios despectivos sobre aspectos de su vida personal o profesional, críticas ofensivas y conductas similares.

En definitiva, se trata de actitudes con las que se pretende aislar o ridiculizar a una persona por una condición o circunstancia personal que le distingue del resto de la plantilla.

### **EXCLUSIONES.**

Quedarán excluidos del concepto de acoso sexual, moral, por razón de sexo o trato discriminatorio en el trabajo aquellos conflictos interpersonales pasajeros y/o localizados en un momento concreto, que se pueden dar en el marco de las relaciones de trabajo y que afectan a su organización y desarrollo, pero que no tengan la finalidad de perjudicar personal o profesionalmente a una de las partes implicadas en el conflicto.

En consecuencia, las medidas de prevención y el procedimiento de actuación previstos en el presente protocolo sólo serán de aplicación cuando los comportamientos descritos en anteriormente produzcan amenaza de daño de carácter moral, psíquico y/o físico al trabajador o trabajadora o grupo de ellos/ellas afectados.



## 3. Objeto.

El contenido del presente protocolo persigue los siguientes objetivos:

- Adoptar las medidas necesarias para evitar cualquier situación de acoso;
- Facilitar que los empleados puedan identificar cualquier situación de acoso moral, sexual, por razón de sexo y de trato discriminatorio.
- A tal efecto, se concienciará a la totalidad de la plantilla sobre comportamientos que, consciente o inconscientemente, pueden percibirse en el destinatario como actitudes de acoso y, por tanto, cómo un riesgo laboral de carácter psicosocial.
- Establecer un procedimiento de actuación que permita investigar y, en su caso, sancionar las posibles situaciones de acoso.



## 4. **Ámbito de aplicación.**

El presente protocolo es de aplicación para situaciones de acoso sexual y por razón de sexo que se produzcan entre:

- Empleados y empleadas del **GRUPO CARSAN**.
- Empleados y empleadas del **GRUPO CARSAN** y personal de cualquier empresa externa contratada, que preste sus servicios en la empresa contratante, y que actúen en el mismo lugar o centro de trabajo. En este supuesto, se aplicarán los mecanismos de coordinación

empresarial. Por tanto, habrá comunicación recíproca del caso, con la finalidad de llegar a un acuerdo sobre la forma de abordarlo, y será de aplicación el presente protocolo, de conformidad con lo establecido en el Art. 24 de la Ley 31/95 de 8 de noviembre de PRL.

Se reconoce la necesidad de prevenir conductas de acoso en los trabajos, imposibilitando su aparición, y erradicando todo comportamiento que pueda considerarse constitutivo del mismo en el ámbito de aplicación.

El acoso debe darse en el contexto de una relación laboral en alguno de los siguientes supuestos:

- Dependencia organizativa.
- Capacidad de vigilancia y actuación del empresario o empresaria.
- Casos especiales:
- Conductas fuera de la empresa, pero de origen laboral.
- Conflictos extralaborales en el lugar de trabajo.



## **5. Indicadores de riesgo.**

Estos son algunos ejemplos para detectar una posible situación de acoso:

- Que te cuenten chistes de contenido sexual reiteradamente en contra de tu voluntad.
- Que recibas piropos y comentarios sexuales reiteradamente en contra de tu voluntad.
- Que te pidan reiteradamente citas.
- Que te hagan gestos y miradas insinuantes de forma reiterada.
- Que te hagan preguntas sobre tu vida sexual.
- Que haya un acercamiento excesivo.
- Que te abracen y te besen cuando no lo desees.

- Cuando recibas tocamientos, pellizcos o acorralamientos.
- Cuando te presionen para obtener sexo a cambio de mejoras.
- Que tengas que realizar actos sexuales bajo presión de despido.
- Cuando sufras un asalto sexual.

### No se debe olvidar

Lo que distingue el acoso sexual del comportamiento amistoso es que el primero es indeseado y el segundo aceptado y mutuo.

La "atención sexual" se convierte en acoso sexual, si continua una vez tú has indicado claramente que esa atención la consideras ofensiva.



## 6. Medidas de prevención.

**GRUPO CARSAN** de acuerdo con enfoque preventivo del Protocolo, desarrollará las siguientes medidas orientadas a evitar que surjan casos de acoso laboral, acoso sexual y acoso por razón de sexo., acoso discriminatorio y violencia. Éstas quedan clasificadas en torno a los siguientes ámbitos de acción:

- La sensibilización, información y formación.
- Los modelos de gestión en la organización.

### LA SENSIBILIZACIÓN, INFORMACIÓN Y FORMACIÓN.

Con el fin de que todos los trabajadores conozcan la posición de la organización con respecto al **acoso laboral, acoso sexual y al acoso por razón de sexo**, y de trasladar exactamente toda la información a la organización, **GRUPO CARSAN** se compromete a realizar acciones de sensibilización, información y formación. Para ello:

- Informará oficialmente de su compromiso en el protocolo de bienvenida a su incorporación al **GRUPO CARSAN**.
- Hará llegar a todas las personas de la plantilla el Protocolo de prevención y actuación ante situaciones de acoso sexual y de acoso por razón de sexo en el trabajo, con su publicación en el tablón de anuncios y por difusión telemática a través de whatsapp explique por qué se considera necesaria la redacción y aplicación del mismo.
- Formará a las personas que estén involucradas en la Comisión Instructora y de Seguimiento.

### **LOS MODELOS DE GESTIÓN EN LA ORGANIZACIÓN.**

**GRUPO CARSAN** utilizará su modelo de gestión con el objetivo de prevenir y evitar la aparición de conductas de **acoso sexual o de acoso por razón de sexo**. Para ello, realizará las siguientes actuaciones:

- Definirá claramente los objetivos de cada departamento o área en los perfiles de puesto de trabajo, así como las tareas necesarias para su consecución, de tal manera que todas las personas de la plantilla conozcan exactamente sus funciones.
- Pondrá los medios a su alcance para mantener un buen clima laboral y de motivación para las personas trabajadoras.
- Realizará entrevistas a través de la Responsable de Personas y Unidad de Apoyo, para conocer el clima laboral y preverá medidas correctoras en caso de detección de debilidades.
- Realizará entrevistas a las personas que dejen la organización por voluntad propia para conocer cuáles han sido los motivos, a través de la Responsable de Personas y Unidad de Apoyo.
- Realizará evaluaciones de riesgos psicosociales a través del Servicio de Prevención de Ajeno.



## 7. Procedimiento para la tramitación denuncias.

### CANAL DE DENUNCIAS

Las denuncias serán entregadas a la **Comisión Instructora y de Seguimiento** formada por:

Dña. NEREA GODOY ROLDÁN y por Dña. CRISTINA RUIZ COLLADO.

Los miembros de la Comisión Instructora y de Seguimiento actuarán en todo momento con objetividad, sigilo y respeto a la intimidad de la persona denunciante y de la persona denunciada, así como manteniendo la más estricta confidencialidad sobre el asunto.

El medio para canalizar estas denuncias será a través de correo electrónico [canalético@carsan.es](mailto:canalético@carsan.es) o de la página web de la compañía <https://carsan.es/> en el apartado transparencia dónde puedes rellenar el formulario según el tipo de denuncia correspondiente y de la manera que prefieras (anónima o confidencial).

### Denuncias

Las denuncias se redactarán por escrito, por video o por audio y deben contener la siguiente información:

- Identificación de la persona denunciante si lo desea.
- Identificación de la persona denunciada.
- Identificación de la presunta víctima y puesto que ocupa, si es distinta que la persona denunciante (si es anónima no).
- Descripción cronológica y detallada de los hechos (desde cuando se tiene conocimiento de los hechos, personas implicadas, origen del conflicto, hechos ocurridos especificando lugar y fechas, etc.).
- Identificación de posibles testigos.
- Copia de toda la documentación que pueda acreditar los hechos u otra información que se estime pertinente.
- Firma de la persona denunciante en prueba de conformidad.

## **Funciones de la Comisión Instructora y de Seguimiento**

- Recepcionar la denuncia interna de la posible situación de acoso laboral, acoso sexual o por razón de sexo.
- Informar a la Responsable de Personas y Unidad de Apoyo de la denuncia y su contenido; siendo la Comisión Instructora y de Seguimiento quien decidirá el enfoque de la investigación y su tratamiento.
- Valorar la posibilidad de aplicar medidas cautelares.
- Informar a la persona denunciada de que ha sido objeto de una denuncia, y del contenido de la misma.
- Ofrecer a la persona denunciada un plazo de 72 horas para que realice alegaciones a la denuncia.
- La Responsable de Personas y Unidad de Apoyo, como miembro de la Comisión Instructora y de Seguimiento, realizará una planificación de las entrevistas. Informará a las personas que van a ser entrevistadas de su participación en el caso, y las citará mediante correo electrónico o burofax. Les informará de la confidencialidad del procedimiento y será la encargada de entrevistar y custodiar las actas de declaración, manteniendo la confidencialidad de las mismas. La empresa dispondrá de los recursos necesarios para ello.
- Fruto de la entrevista la Responsable de Personas y Unidad de Apoyo, como miembro de la Comisión Instructora y de Seguimiento, elaborará un informe en el que se describirán las decisiones a tomar, las acciones y medidas de mejora pertinentes. Es la Responsable de Personas y Unidad de Apoyo, como miembro de la Comisión Instructora y de Seguimiento, quien debe garantizar la aplicación efectiva de las sanciones, si las hubiese.
- La Responsable de Personas y Unidad de Apoyo, como miembro de la Comisión Instructora y de Seguimiento, mantendrá informada a la Directora General durante todo el procedimiento, salvaguardando la confidencialidad del mismo.
- Participar en la elaboración y el seguimiento del procedimiento interno de prevención y gestión del acoso.
- Contribuir a crear una mayor cultura y sensibilidad sobre el acoso laboral, acoso sexual y acoso por razón de sexo, proponiendo acciones de difusión, etc.
- Brindar apoyo a las personas trabajadoras que puedan estar sufriendo esta situación.

- Asegurar la inexistencia de represalias para las personas trabajadoras que se acojan o participen, en actuaciones contra conductas de acoso laboral, acoso sexual o de acoso por razón de sexo.

### **Dirección**

- Se compromete a respetar el deber de sigilo profesional de la Comisión Instructora y de Seguimiento.
- Se reserva el derecho a externalizar los procesos de investigación de los que sea conocedora.
- Asume la responsabilidad de aceptar las medidas de mejora tras las conclusiones emitidas en el informe de investigación realizado por la Responsable de Personas y Unidad de Apoyo, como miembro de la Comisión Instructora y de Seguimiento.
- Se reserva el derecho a aceptar las medidas cautelares a las personas en conflicto, propuestas por la Comisión Instructora y de Seguimiento.
- Se compromete a garantizar el debido respeto tanto a la persona que ha presentado la denuncia, como a las personas objeto de la misma.
- Implantar el presente Protocolo de actuación frente a este tipo de comportamientos o actitudes.
- Participar activamente en el seguimiento de aquellos casos de acoso laboral, acoso sexual o por razón de sexo que se den, y del Protocolo en sí, poniendo los medios para solventar aquellos puntos que no estén claros o que puedan generar algún problema en la práctica.
- Garantizar que todas las quejas o denuncias sean tramitadas de forma rigurosa y rápida, respetando el principio de confidencialidad.
- Garantizar que no existan represalias contra la persona que presente la queja o denuncia, ni contra el resto de las personas que estén involucradas en el proceso.

### **Expediente**

- Será confidencial y sólo podrá tener acceso a él la citada Comisión Instructora y de Seguimiento a través de la ruta \\SRVCAR-DC01\Datos\CARSAN - PERSONAS\Prevención de Riesgos Laborales\Protocolos prevencion acoso laboral\Tratamiento casos.
- Será codificado con aammdd\_DNI de la persona que denuncia.



## Incompatibilidad

En el caso de que cualquiera de las personas implicadas en el procedimiento (persona denunciante o persona denunciada), tuviese respecto de cualquier persona de la Comisión Instructora y de Seguimiento, una relación de parentesco, por afinidad o consanguinidad; o una relación de amistad o enemistad manifiesta; quedaría automáticamente invalidado/a para formar parte de procedimiento concreto, y será sustituido por otra persona instructora de expedientes, o por otro miembro de la Comisión Instructora y de Seguimiento.

Si una persona de la Comisión Instructora y de Seguimiento fuera denunciada o denunciante, quedará invalidada para intervenir en cualquier otro procedimiento hasta la completa resolución de su propio caso.

La incompatibilidad de una persona de la Comisión Instructora y de Seguimiento, para actuar en un procedimiento concreto, puede ser alegada por ella misma, por cualquier otro miembro de la comisión, o por cualquiera de las partes que intervienen en el proceso.



## 8. Procedimiento informal de comunicación.

Los principios de actuación en los que se basa el protocolo son la eficacia y efectividad de los procedimientos, así como la celeridad y la confidencialidad de los trámites.

Se alienta a toda persona que considere que ha sido objeto de acoso laboral, acoso sexual o acoso por razón de sexo, a que trate de propiciar un diálogo con la presunta persona acosadora, o exponer sus preocupaciones de manera informal con su superior jerárquico.

Además de los recursos anteriores, cualquier empleado o empleada que forme parte de la organización, podrá recurrir a la Comisión Instructora y de Seguimiento,

para que se realice una investigación informal de lo ocurrido.

Este procedimiento se iniciará una vez que cualquier persona de la Comisión Instructora y de Seguimiento, tenga conocimiento de la situación de acoso, habiéndose de plasmar por escrito por parte de la persona que informe de la situación de acoso. Esta comunicación puede ser realizada por la víctima, o cualquier persona que tenga conocimiento de la situación.

La denuncia (por escrito) será entregada a la Responsable de Personas y Unidad de Apoyo, como miembro de la Comisión Instructora y de Seguimiento, quien informará al resto de personas de la Comisión Instructora y de Seguimiento, y a Dirección General.

**En un plazo de 21 días laborales, se dará por finalizado el procedimiento, valorando la consistencia de la denuncia, indicando la consecución o no de la finalidad del procedimiento y, en su caso, proponiendo actuaciones que se estimen convenientes, incluso la apertura del procedimiento formal.**

No obstante, y con carácter excepcional, en caso de complejidad de la instrucción o dificultades en el proceso, la Responsable de Personas y Unidad de Apoyo podrá ampliar el procedimiento por el tiempo que considerase necesario, en atención a las circunstancias concretas de cada caso, sin superar los 35 días laborales.



## **9. Procedimiento formal de comunicación.**

### **Inicio**

Este proceso se iniciará a través de una denuncia por escrito o como continuación al proceso informal que se debe hacer llegar a la Responsable de Personas y Unidad de Apoyo, como miembro de la Comisión Instructora y de Seguimiento, quien

informará al resto de personas de la Comisión Instructora y de Seguimiento. Se procederá a la formulación de una denuncia por escrito según el formulario F1 (Formulario Registro de Hechos; ver Anexo 1) disponible en la web de Carsan. Este formulario debe ser enviado al correo electrónico de la Comisión de Instrucción y Seguimiento [canaletico@carsan.es](mailto:canaletico@carsan.es)

## Investigación

Se activará la fase instructora a través de la Responsable de Personas y Unidad de Apoyo, como miembro de la Comisión Instructora y de Seguimiento, quien practicará todas actuaciones y pruebas necesarias. La denuncia dará lugar a la inmediata apertura de un expediente informativo, desde este momento la Responsable de Personas y Unidad de Apoyo, como miembro de la Comisión Instructora y de Seguimiento, entrevistará a las partes y testigos o compañeros que estime oportunos y en el plazo de 21 días laborales elevará informe.

## Informe

El informe debe incluir la siguiente información:

- Antecedentes del caso, que incluirán un resumen de los argumentos planteados por cada una de las partes implicadas.
- Descripción de los principales hechos del caso.
- Resumen de las diligencias practicadas.
- Valoración final con las aportaciones particulares que pudiera haber y propuestas de medidas.
- Determinación de la posible existencia o no de indicios de acoso sexual y/o por razón de sexo.
- Propuesta de medidas de mejora.
- Propuesta de seguimiento.
- Firma de la persona que realiza la investigación, es decir, de la Responsable de Personas y Unidad de Apoyo.

No obstante, y con carácter excepcional, en caso de complejidad de la instrucción o dificultades en el proceso, la persona instructora podrá ampliar el procedimiento

por el tiempo que considerase necesario, en atención a las circunstancias concretas de cada caso, sin superar los 35 días laborales.

Durante las entrevistas, tanto la persona denunciante como la persona denunciada podrán ser acompañados, si así lo solicitan expresamente, por un Representante Legal, u otro acompañante de su elección entre el personal de la plantilla de la empresa. Las personas que acompañan a la persona entrevistada lo harán en calidad de acompañamiento emocional, sin posibilidad de intervenir durante la entrevista, y con la obligación de garantizar la confidencialidad de lo presenciado durante la misma.

### Criterios del procedimiento

Cualquier empleado o empleada tiene la obligación de poner en conocimiento de sus superiores jerárquicos, los casos de posible acoso laboral, acoso sexual, acoso por razón de sexo y/o acoso discriminatorio que conozca.

La persona afectada por un hecho de acoso podrá denunciarlo ante el **GRUPO CARSAN**, y tendrá derecho a obtener respuesta siempre que exista constancia de su denuncia.

Todo responsable está obligado a prestar atención y a tramitar, en su caso, las quejas que reciba sobre supuestos de acoso laboral, acoso sexual o acoso por razón de sexo en el ámbito de su competencia.

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

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

Las empresas externas contratadas serán informadas de la existencia de este

protocolo de actuación frente al acoso laboral, acoso sexual y por razón de sexo.

Cuando se produzca un caso de acoso entre los empleados y empleadas del **GRUPO CARSAN** y personal de una empresa externa contratada, se aplicarán los mecanismos de coordinación empresarial. Por tanto, habrá comunicación recíproca del caso, con la finalidad de llegar a un acuerdo sobre la forma de abordarlo.

## Garantías del procedimiento

**Garantía de objetividad:** Todas las personas que intervengan actuarán de buena fe buscando, en el caso del procedimiento informal de solución, la realidad de un ambiente de trabajo sin acoso y, en el caso del procedimiento disciplinario formal, el esclarecimiento de los hechos. Los procedimientos se tramitarán dando tratamiento justo a todas las personas que estén implicadas.

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

**Garantía de confidencialidad:** Las personas que intervengan tanto en el procedimiento informal de solución como el procedimiento disciplinario formal guardarán una estricta reserva y nunca deberán transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las quejas o denuncias presentadas, en proceso de investigación o que estén resueltas, de las que tengan conocimiento.

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

**Garantía de información:** Se debe garantizar la audiencia a las partes implicadas, permitiendo a éstas formular alegaciones e informándoles de los

elementos, objetivos y resultados del procedimiento; y que tanto las personas denunciadas como la denunciada podrán acompañarse en todos los trámites de una persona de la Representación Legal de la plantilla cuando sea solicitado de forma expresa por dicha persona de la Representación Legal.

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



## 10. Circunstancias agravantes.

A efectos de completar la valoración sobre la gravedad de los hechos y con el fin de determinar las sanciones más justas que, en su caso, pudieran imponerse, la organización valorará, como circunstancias agravantes, aquellas situaciones en las que:

- La persona acusada de acoso sea reincidente en la comisión de actos de acoso.
- La denuncia haya sido ejercida por más de una persona.
- Existan demostradas conductas intimidatorias o represalias o coacciones por parte de la persona agresora hacia la víctima, testigos o Comisión de Igualdad.
- La persona que haya sido víctima del presunto acoso sufra de discapacidad física o mental.
- El contrato de la persona denunciante sea de carácter temporal.
- El acoso se produzca durante un proceso de selección para un puesto.
- El acoso se realice por parte de alguna persona destinada en el Área de Personas y Unidad de Apoyo, con cargo superior directo o alguna persona integrante de la representación de la plantilla.

**En el caso de que se concluya que la denuncia se ha hecho de mala fe, o que los datos aportados o los testimonios son falsos, la Dirección de la empresa podrá iniciar el correspondiente expediente disciplinario a las personas responsables.**



## **11. Histórico de modificaciones.**

El procedimiento tendrá una vigencia indefinida, pudiendo ser revisado, mejorado y analizado.

<b>RESUMEN DE MODIFICACIONES</b>			
<b>EDICIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>AUTOR DE LA MODIFICACIÓN</b>
1	28-03-2022	Edición Inicial	No procede
2	04/04/2024	Modificación Canal denuncias	No procede



# ANEXO 1.

## MODELO DE DENUNCIA POR ACOSO LABORAL, SEXUAL, O POR RAZÓN DE SEXO O MORAL

### SOLICITANTE

---

- Persona afectada                       Personas y Unidad de Apoyo       Unidad/Área afectada  
 Otro (especificar):

### TIPO DE ACOSO

---

- Sexual                                       Por razón de sexo                       Moral  
 Otro (especificar):

### DATOS PERSONALES DE LA PERSONA AFECTADA

---

Nombre y Apellidos:  
DNI:  
Teléfono de contacto:

### DATOS PROFESIONALES DE LA PERSONA AFECTADA

---

Centro de trabajo:  
Área:  
Puesto de trabajo:

### DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

---

### POSIBLES SOLUCIONES PROPUESTAS

---

### DOCUMENTACIÓN ANEXA

---

- No       Si (especificar)

### SOLICITUD

---

Solicito el inicio del Protocolo de prevención y actuación contra el acoso laboral, sexual, acoso por razón de sexo y acoso laboral

En \_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ 20\_\_

Firma de la persona interesada





## ANEXO 2. POLÍTICA Y DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS.

Con el objeto de fomentar y mantener un entorno laboral para todas las personas de esta plantilla, fundamentado en el respeto hacia la propia libertad individual, **GRUPO CARSAN** asume que las actitudes de **acoso laboral, acoso sexual o por razón de sexo**, implica un atentado contra la dignidad y los derechos fundamentales de las personas. Por lo tanto y teniendo en cuenta esto, **GRUPO CARSAN** no permitirá ni tolerará situaciones de esta índole, comprometiéndose a crear, mantener y proteger con todas las medidas a su alcance, un entorno laboral donde se respete la dignidad y la libertad de cada integrante de nuestra organización.

Es responsabilidad de todas las personas de **GRUPO CARSAN** asegurar que se cumpla este compromiso, especialmente de quienes ocupan mandos superiores e intermedios que deben garantizar que no se produzcan situaciones de acoso en cualquiera de sus modalidades. En caso de que ocurran este tipo de actitudes y comportamiento, se facilitará ayuda a la persona que lo sufra, se evitará que la situación se repita y se sancionará en función de las circunstancias y condicionamiento del hecho en sí.

Asimismo, corresponde a cada persona de la organización, determinar qué comportamiento o comportamientos le resultan inaceptables y ofensivos; debe, en primer lugar, hacerlo saber a quién está realizando esa conducta, por sí misma o a través de la Comisión de Igualdad y, en todo caso, tiene derecho a solicitar la aplicación del presente Protocolo.

En consecuencia, **GRUPO CARSAN** se compromete a regular, por medio del **Protocolo de frente al acoso laboral, acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral**, la problemática **del acoso laboral, acoso sexual o por razón de sexo** en las relaciones laborales, estableciendo un procedimiento para

prevenir y dar rápida solución a las reclamaciones con las debidas garantías. Para conseguir el objeto del Protocolo **GRUPO CARSAN** solicita que cada una de las personas de la organización, asuman sus responsabilidades al respecto:

- Evitando comportamientos o actitudes que puedan resultar ofensivas, humillantes, degradantes, molestas, intimidatorias u hostiles, y no ignorando ni tolerando dichos comportamientos o actitudes.
- Actuando de forma adecuada frente a estas situaciones, comunicándolo, manifestando su desacuerdo y prestando apoyo a las personas que lo están sufriendo.

Por su parte, **GRUPO CARSAN** se compromete a:

- Organizar la información recopilada con el fin de que quede reflejada en el Protocolo, categorizando los hechos de acoso.
- Implantar el presente Protocolo actuación frente a este tipo de comportamientos o actitudes.
- Participar activamente en el seguimiento de aquellos casos de **acoso laboral, acoso sexual o por razón de sexo** que se den, y del Protocolo en sí, poniendo los medios para solventar aquellos puntos que no estén claros o que puedan generar algún problema en la práctica.
- Garantizar que todas las quejas o denuncias sean tramitadas de forma rigurosa y rápida, respetando el principio de confidencialidad.
- Garantizar que no existan represalias contra la persona que presente la queja o denuncia, ni contra el resto de las personas que estén involucradas en el proceso.

Las medidas preventivas y el Protocolo concretarán estos objetivos y serán revisados con una periodicidad de un año.

En Getafe, a 28 de marzo de 2022.

Firmado por: directora general CARMEN SANTILLANA FERNÁNDEZ



Edo.: Carmen Santillana Fernández