



**PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y  
ACTUACIÓN CONTRA EL ACOSO POR  
RAZÓN DE SEXO, SEXUAL Y LABORAL**

SOFTECA sl

**PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN CONTRA EL ACOSO POR  
RAZÓN DE SEXO, SEXUAL Y LABORAL**

*VERSIÓN 2,*

*Revisado en noviembre de 2025*

## PROTOCOLO CONTRA SITUACIONES DE ACOSO

### Contenidos:

|    |                                                                                            |    |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. | PREÁMBULO Y MARCO LEGISLATIVO .....                                                        | 3  |
| 2. | COMPROMISO y COMUNICACIÓN .....                                                            | 5  |
| 3. | OBJETIVOS Y ÁMBITO DE APLICACIÓN .....                                                     | 6  |
| 4. | CONCEPTOS y TIPOLOGÍA DE ACOSO .....                                                       | 8  |
| 5. | PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE ACOSO:.....                                 | 12 |
| 6. | PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA PREVENCIÓN DEL ACOSO DE LAS PERSONAS<br>LGTBI+. ....        | 18 |
|    | <b>6.3 CONCPETOS Y TIPOS DE DISCRIMINACIÓN</b> .....                                       | 19 |
|    | <b>6.4 PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DEL ACOSO CONTRA LAS PERSONAS LGTBI</b> ... | 21 |
| 7. | DERECHO DE INTIMIDAD Y DEBER DE SIGILO.....                                                | 24 |
| 8. | SEGUIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO.....                                                         | 25 |
| 9. | DISPOSICIONES FINALES: ENTRADA EN VIGOR. ....                                              | 25 |
|    | ANEXO I: .....                                                                             | 26 |
|    | ANEXO II: .....                                                                            | 27 |
|    | ANEXO III: .....                                                                           | 28 |

## 1. PREÁMBULO Y MARCO LEGISLATIVO

La Organización Internacional del Trabajo reconoce el derecho de todas las personas al trabajo libre de violencia y acoso, suponiendo ambos un abuso de los derechos humanos, una amenaza para la igualdad de oportunidades y suponen una incompatibilidad con el trabajo decente.

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 las personas trabajadoras al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, incluida la protección frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión, discapacidad, edad u orientación sexual, y frente al acoso sexual, al acoso por razón de sexo y al laboral.

Por su parte, la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva de Mujeres y Hombres, encomienda a las empresas «el deber de promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo y arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes han sido objeto del mismo», garantizando de esta forma la dignidad, integridad e igualdad de trato de todos los trabajadores/as.

Así mismo la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales, exige a todos los empresarios, el deber de vigilar y mejorar las condiciones de trabajo de sus empleados, haciendo desaparecer los riesgos o minimizando aquellos que no se puedan eliminar. La protección se debe realizar no sólo frente a los riesgos de carácter físico, sino también sobre aquellos riesgos que puedan causar un deterioro psíquico en la salud de los trabajadores/as.

De acuerdo con estos principios, las empresas se comprometen a garantizar un entorno laboral donde se respete la dignidad de la persona y los derechos y valores a los que se ha hecho referencia. Igualmente, la representación legal de las personas trabajadoras contribuirá a ello sensibilizando a las plantillas e informando a la dirección de la empresa de cualquier problema que pudiera tener conocimiento y vigilará el cumplimiento de las obligaciones de la empresa en materia de prevención.

Mediante este protocolo de actuación y prevención del acoso laboral la empresa **SOFTECA INTERNET S.L.** (en adelante SOFTECA), se compromete y se implica para garantizar

un entorno de trabajo donde se respete la dignidad de todas las personas, igualitario entre hombres y mujeres, y libre de acoso cualquiera que sea la razón. Para ello, se presenta este protocolo a fin de evitar y prevenir situaciones de acoso por razón de sexo, sexual y laboral; y se establece un procedimiento que se aplique en la entidad SOFTECA, con objeto de informar y sensibilizar, así como de prevenir e intervenir las posibles situaciones relativas al acoso, con las debidas garantías, y tomando en consideración las normas constitucionales, laborales y las declaraciones relativas a principios y derechos fundamentales en el trabajo.

En resumen, SOFTECA se compromete a poner en marcha procedimientos que aseguren un entorno de trabajo libre de acoso y saludable, tanto física, psíquica, como socialmente; en el que se respete en todo momento la dignidad de las personas, adoptando cuando ocurran tales supuestos las pertinentes medidas correctoras y de protección a las víctimas, y que permitan prevenir, detectar y en especial el procedimiento de actuación ante las conductas que supongan un acoso laboral. Con el fin de evitar la aparición o existencia de este tipo de prácticas en el seno de la empresa, acuerdan desarrollar este protocolo de actuación que permitirá la detección de las conductas de acoso, su prevención, denuncia, sanción y erradicación.

## 2. COMPROMISO y COMUNICACIÓN

La dirección de SOFTECA, mantiene una tolerancia cero hacia el acoso y por ello, establece y manifiesta su compromiso para fomentar un entorno de trabajo libre de acoso, así como para proteger y tener en cuenta a aquellas personas que pudieran sufrir cualquier tipo de situación discriminatoria o de acoso laboral, sexual o por razón de sexo; comprometiéndose igualmente a intervenir mediante el establecimiento de protocolos de actuación e intervención, así como a tomar las medidas necesarias para la resolución del conflicto, si así se determina tras la evaluación de la denuncia.

De la misma forma, la dirección de SOFTECA considera que todas las personas trabajadoras tienen derecho a ser tratadas con dignidad, por lo que no se permitirá el acoso sexual, el acoso por razón de sexo en el trabajo, el acoso laboral, ni la discriminación por embarazo o maternidad. Estableciendo que esta obligación se extiende a toda la plantilla de SOFTECA debiendo aplicarse estos principios y contribuir a prevenir y erradicar este tipo de conductas colaborando en su esclarecimiento y resolución. Así mismo, la empresa SOFTECA se compromete a promover condiciones de trabajo que eviten la comisión de delitos y otras conductas contra la libertad sexual y la integridad moral en el trabajo, incidiendo especialmente en el acoso sexual y el acoso por razón de sexo.

Ante cualquier comportamiento inadecuado u ofensivo, es importante que la persona afectada o terceras personas que conozcan la situación, comuniquen y puedan comunicar el caso, a través de los medios establecidos por la empresa, como el Comité de Ética, o a través de sus superiores o de la dirección, para poner en marcha las acciones correspondientes para su detección y eliminación.

### 3. OBJETIVOS Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

A continuación, se recogen los objetivos del presente protocolo:

#### 3.1 OBJETIVOS

##### PRINCIPALES

Implantar las medidas necesarias para prevenir, evitar y erradicar el acoso sexual, por razón de sexo y laboral; poniendo en marcha aquellas actuaciones que sean necesarias para la investigación, persecución y sanción de dichas conductas en caso de que se produzcan, facilitando a los trabajadores/as el procedimiento adecuado para presentar sus quejas, mediante la implantación y divulgación del presente Protocolo.

Potenciar un entorno de respeto, libre de acoso e igualitario entre hombres y mujeres, liderado por la dirección de SOFTECA, asegurando la tolerancia cero ante este tipo de situaciones.

##### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Ofrecer y promover un entorno de respeto, libre de acoso e igualitario entre hombres y mujeres, siendo la dirección de SOFTECA garante de un entorno con esas características.
- Declaración clara y concisa de las conductas que serán consideradas como acoso, acoso sexual, por razón de sexo y laboral.
- Determinar las conductas vinculadas al acoso por razón de sexo, sexual o laboral, sin perjuicio de las sanciones que estas conductas puedan acarrear ante la jurisdicción ordinaria.
- Promover e implantar mecanismos ágiles y rápidos para la denuncia e investigación de estas conductas, que respeten los derechos de ambas partes y garanticen la confidencialidad de los datos obtenidos en la investigación de tales denuncias.
- Instaurar un protocolo para garantizar una gestión de denuncias y reclamaciones, así como un procedimiento de análisis e intervención frente a situaciones de acoso.
- Indicar medidas para prevenir situaciones que constituyan acoso, así como establecer la protección a las víctimas como una de las prioridades de éste.
- Establecer el procedimiento de investigación eficaz y ágil que se pondrá en marcha cuando exista una denuncia sobre conductas vinculadas con situaciones de acoso; en dicho procedimiento se garantizará la confidencialidad y la protección de la

identidad de las personas afectadas, así como de todas aquellas que intervengan en el proceso.

- Facilitar el cauce correspondiente a las denuncias o reclamaciones que se formulen, determinar las actuaciones, sanciones internas y así como garantías de resolución, por parte de la dirección.

### 3.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN:

Este protocolo es aplicable al conjunto de la plantilla de SOFTECA, así este protocolo hace referencia a todos y cada uno de los trabajadores/as que componen SOFTECA, incluyendo además empresas externas que trabajen en la entidad, trabajadores/as contratados por empresas contrato temporal y/o puesta a disposición (empresas externas, trabajadores/as eventuales), personas que trabajen con Softeca por cuenta propia, así como personal en con contratos en formación o de prácticas y voluntarios/as. Ya que se entiende que trabajan en las instalaciones, en el ámbito de la compañía, y junto con el resto de los equipos de personas; por tanto, aplica igualmente la garantía por parte de la dirección de mantener un entorno libre de acoso en todas sus tipologías.

El entorno o ámbito del acoso, en cualquiera de sus modalidades, hace referencia al entorno y centro de trabajo. Si bien, engloba igualmente posibles situaciones que se produzcan fuera del mismo y directamente ligadas al trabajo, por ejemplo, con ocasión de eventos o viajes de trabajo, en el marco de comunicaciones de trabajo y en los trayectos entre el domicilio y el lugar de trabajo.

## 4. CONCEPTOS y TIPOLOGÍA DE ACOSO

Uno de los objetivos de este protocolo es clarificar y recoger los conceptos y tipologías de acoso con objeto de facilitar su identificación, así como el proceso de estudio y análisis de la denuncia. Si bien, el convenio 190 de la OIT define el acoso o violencia en el trabajo como un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, así como de amenazas de estos, que se manifiesten una vez o de forma repetida y tengan como objetivo causar, o sean susceptibles de causar, cualquier daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluyen la violencia o acoso por razón de género.

### a) ACOSO SEXUAL

Constituye **acoso sexual** cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo. A continuación, enumeramos una serie de conductas consideradas como acoso, a título de ejemplo y no excluyentes ni exclusivas:

- **Conductas verbales:** hacer comentarios sexuales o gestos obscenos, bromas sexuales ofensivas, formas de dirigirse a la otra persona denigrante u obscena, difundir rumores sobre la vida sexual de una persona, hacer comentarios groseros sobre el cuerpo o la apariencia física, insistir, ofrecer y/o presionar para concretar citas comprometedoras o encuentros sexuales, demanda de favores sexuales acompañados (o no) de promesas explícitas o implícitas de trato preferencial o de amenazas en caso de no acceder a dicho requerimiento.

Existe otra modalidad denominada acoso “*quid pro quo*” o chantaje sexual vinculado con las amenazas. Consiste en forzar a la víctima a elegir entre someterse a los requerimientos sexuales, o ver perjudicados ciertos beneficios o condiciones de trabajo, que afecten al acceso a la formación profesional, al empleo, promoción, retribución o a cualquier otra decisión en relación con esta materia.

- **Conductas no verbales:** tales como miradas lascivas al cuerpo, gestos obscenos, uso de gráficos, dibujos, fotografías o imágenes de internet de contenido sexualmente explícito; cartas, notas o mensajes de correo electrónico de contenido sexual de carácter ofensivo.

- **Conductas físicas** tales como acercamiento físico excesivo, arrinconar, buscar deliberadamente, quedarse a solas con la persona de forma innecesaria, el contacto físico deliberado y no solicitado (pellizcar, tocar, roces, masajes indeseados...), tocar intencionadamente o “accidentalmente” las partes sexuales del cuerpo. Contacto físico innecesario, rozamientos, observación clandestina de personas en lugares reservados, como los servicios o vestuarios. Las agresiones físicas.

El acoso sexual se distingue de las aproximaciones libremente aceptadas y recíprocas, en la medida en que no son deseadas por la persona que es objeto de ellas y así lo ha expresado. Un único episodio no deseado puede ser constitutivo de acoso sexual.

#### b) ACOSO POR RAZÓN DE SEXO

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. A continuación, se enumeran una serie de conductas consideradas como tal, a título de ejemplo y no excluyentes, ni exclusivas:

- Conductas discriminatorias por motivo del embarazo o de la maternidad,
- Hostigamiento con el objetivo discriminar a las personas que quieren ejercer sus derechos de conciliación, y denegar arbitrariamente a una mujer permisos a los cuales tiene derecho.
- Formas ofensivas de dirigirse a una persona, en función de su sexo, comentarios continuos y vejatorios sobre el aspecto físico, la ideología o la opción sexual.
- Utilizar humor sexista, ridiculizar, desdeñar las capacidades, habilidades y el potencial intelectual de las mujeres.
- Ridiculizar a las personas que asumen tareas que tradicionalmente ha asumido el otro sexo.
- Asignar a una mujer un lugar de trabajo de responsabilidad inferior a su capacidad o categoría profesional; así como asignar a una mujer tareas sin sentido, órdenes contradictorias o imposibles de lograr (plazo irracionales).
- Las actitudes que comporten vigilancia extrema y continua, así como la orden de aislar e incomunicar a una persona.
- Agresiones físicas

### c) ACOSO LABORAL

Constituye acoso laboral todas aquellas conductas que crean un ambiente de trabajo hostil, humillante o amenazado para la persona acosada. El acoso laboral, también conocido con el término anglosajón *mobbing*, se define como el conjunto de acciones continuadas de violencia psicológica injustificada (insultos, humillaciones, menosprecios, aislamiento, difusión de rumores, etc.). Todas estas conductas se realizan de forma consciente, abusiva y premeditada con el objetivo de degradar el clima laboral de la víctima, al cual se intenta someter emocional y psicológicamente de forma violenta u hostil, persigue anular su capacidad, promoción profesional o su permanencia en el puesto de trabajo, afectando negativamente al entorno laboral. Puede ser realizado por cualquier miembro de la compañía, con independencia de su posición o estatus, o por terceras personas ubicadas de algún modo en las instalaciones de la entidad.

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, el “*mobbing*” o “*acoso moral*” es la situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática (al menos una vez por semana), durante un tiempo prolongado (más de 6 meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo. Algunas de las formas de expresión del acoso laboral, son las siguientes:

- Acciones contra la reputación o la dignidad personal del afectado: realización de comentarios injuriosos contra su persona, ridiculizándolo o riéndose públicamente de él, de su aspecto físico, de sus gestos, de su voz, de sus convicciones personales o religiosas, de su estilo de vida, etc.
- Burlas a través de compañeros/as, en grupos o corrillos que
- Acciones contra el ejercicio de su trabajo, encomendándole trabajo en exceso o difícil de realizar cuando no innecesario, monótono o repetitivo, o incluso trabajos para los que el individuo no está cualificado, o que requieren una cualificación menor que la poseída por la víctima; o, por otra parte, privándole de la realización de cualquier tipo de trabajo.
- Amenazar de manera continuada a la víctima o coaccionarla. Modificar las atribuciones o responsabilidades de su puesto de trabajo, sin decir nada al/la trabajador/a.
- Acciones de manipulación de la comunicación o de la información con la persona afectada que incluyen una amplia variedad de situaciones; manteniendo al afectado en una situación de ambigüedad de rol (no informándole sobre distintos aspectos de su trabajo, como sus funciones y responsabilidades, los métodos de trabajo a realizar, la cantidad y la calidad del trabajo a realizar, etc.,

manteniéndole en una situación de incertidumbre); haciendo un uso hostil de la comunicación tanto explícitamente (amenazándole, criticándole o reprendiéndole acerca de temas tanto laborales como referentes a su vida privada) como implícitamente (no dirigiéndole la palabra, no haciendo caso a sus opiniones, ignorando su presencia,...).

- Acciones características de situaciones de inequidad mediante el establecimiento de diferencias de trato, o mediante la distribución no equitativa del trabajo, etc.

#### d) VIOLENCIA DIGITAL

Cuando las conductas a las que se refiere este Protocolo 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 también denominadas de violencia digital o *ciberviolencia*.

La Estrategia Estatal para combatir las violencias machistas 2022–2025, a partir de las recomendaciones del primer informe de evaluación del Grupo de Expertas en la Lucha contra la Violencia contra la Mujer y la Violencia Doméstica (GREVIO) de noviembre de 2021, recoge que han de tenerse en cuenta tres dimensiones específicas de la violencia digital: el acoso en línea y facilitado por la tecnología\*, el acoso sexual en línea y la dimensión digital de la violencia psicológica, cada una con sus implicaciones.

#### e) DENUNCIAS FALSAS:

Se considerará denuncia falsa aquella denuncia en la que, tras la instrucción del procedimiento, resulta que concurren simultáneamente los siguientes dos requisitos: a) que carezca de justificación y fundamento, y b) que su presentación se haya producido con mala fe por parte de la persona denunciante o con el único fin de dañar a la persona denunciada (acoso inverso) en los mismos términos descritos en las definiciones anteriores.

En el caso de que se determinara que no ha existido acoso en la situación denunciada, en cualquiera de sus modalidades, así como se determine la mala fe de la denuncia, se tomará como falta muy grave, y se adoptarán las medidas disciplinarias correspondientes.

Cabe diferenciar la denuncia falsa, con aquella denuncia donde no hay posibilidad de demostrar la veracidad de los hechos o no existen pruebas que así lo demuestren. En este caso estamos hablando de un sobreseimiento de la situación (ver el apartado *Resolución del Informe*).

## 5. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE ACOSO:

### 5.1 MEDIDAS PREVENTIVAS

#### **Campañas de sensibilización**

La entidad SOFTECA aplicará, en la medida de lo posible, campañas que fomenten un clima laboral de trabajo agradable y productivo, y contribuyan a prevenir aquellas situaciones que lo deterioren. Así mismo, se incentivará y potenciará la colaboración, la cooperación y la confianza en las relaciones entre los departamentos, y unidades de la empresa, y entre los diversos trabajadores/as de la misma.

La empresa reconoce como una acción de prevención primordial, la promoción de conductas éticas y garantes de los valores de la compañía como cercanía, cliente y compañerismo. Facilitará e impulsará todas las acciones encaminadas a la prevención del acoso laboral, ya que repercutirán en una mejora del clima laboral con el consiguiente incremento del rendimiento de las capacidades de las personas.

Además, la compañía se compromete a promover condiciones de trabajo que eviten la comisión de delitos y otras conductas contra la libertad sexual y la integridad moral en el trabajo, incidiendo especialmente en el acoso sexual y el acoso por razón de sexo

#### **Formación**

La empresa desarrollará de un Plan de Formación que contenga acciones formativas vinculadas a la prevención del acoso sexual, por razón de sexo o laboral en SOFTECA que ayude a prevenir este tipo de conductas. Siempre que sea posible, se podrá valorar su inclusión y partida presupuestaria en los Planes de Formación que la empresa tenga previsto para los próximos ejercicios.

## Información y Difusión del Protocolo

Con el fin de garantizar una eficaz prevención de aquellos comportamientos causantes de acoso, se procederá a la divulgación del contenido del presente Protocolo en todos los niveles de la organización, facilitando a todos los trabajadores/as **una copia** (digital o físico), que promoverá el conocimiento de los cauces de actuación cuando se den conductas de acoso. Así como les informará de manera clara y específica, de los objetivos que se pretenden alcanzar con respecto al acoso y de los medios disponibles.

La comunicación interna será la herramienta principal para conseguir la mejor divulgación del protocolo de acoso, y desde la dirección de Softeca se podrá comunicar además por otros medios disponibles que disponga la compañía, tales como:

- Correo electrónico a los trabajadores/as de la compañía, incluyendo un acuse de recibo.
- Reuniones de equipo y reuniones corporativas, para que la dirección de la compañía y la dirección de equipos traslade la puesta en marcha y objetivo del protocolo.
- Herramienta corporativa de la entidad, donde almacenar los protocolos transversales vigentes.
- A través trabajadores/as o representantes legales que puedan solicitarlo

## Nuevas incorporaciones

Desde SOFTECA se garantiza el compromiso de fomentar un entorno libre de acoso para todas las personas que trabajan en ella se extiende a todos los colectivos que trabajen en sus instalaciones (ver punto 2. Objetivos y Ámbito de aplicación), haciendo énfasis en las nuevas incorporaciones. Por ello es importante destacar como medida preventiva, el favorecer la integración del personal de nuevo ingreso, comunicando las conductas éticas esperadas en empresa, nuevas incorporaciones y terceros:

- Se facilitará información y formación a la plantilla sobre las conductas de ética, principios y valores que deben respetarse en SOFTECA.
- Seguimiento del proceso de Acogida, así como interés por la integración en la compañía.
- Facilitar el Protocolo de Acoso, así como los medios de los canales de denuncias, al igual que al resto de trabajadores/as.

## 5.2 MEDIDAS DE INTERVENCIÓN

Los medios para detectar una situación de acoso son diversos, normalmente son por escrito (mail y físico) o de forma verbal. Si bien, es necesario contar con una denuncia por escrito, para activar el protocolo, investigar dicha situación, así como intentar detener la misma y llevar a cabo las medidas que procedan.

### COMITÉ DE ÉTICA.

Junto con la dirección de Softeca, se ha designado un Comité de Ética de carácter permanente e interno formado por dos miembros, uno representando a la empresa (Silvia Ibarreche) y otro representando a los/as trabajadores/as, en este caso el Representante Legal de los Trabajadores (Rodrigo Espuelas). Su finalidad será la investigación, instrucción y seguimiento de los casos de acoso laboral, y se les facilitará el acceso a toda la información y documentación necesaria para la resolución de estos. Los miembros de este comité serán comunicados a toda la plantilla de Softeca, a través de la comunicación de este protocolo. Así mismo, los miembros del comité han recibido formación especializada sobre el tratamiento y la intervención organizativa en materia de acoso laboral, igualdad de oportunidades y confidencialidad de datos.

Por otro lado, cualquier miembro de este equipo involucrado en un proceso de acoso laboral o afectado por relación de parentesco y/o afectiva, de amistad o enemistad manifiesta, o de superioridad o subordinación jerárquica inmediata respecto de la víctima o la persona denunciada, quedará automáticamente invalidada para formar parte de dicho proceso. Si fuera la persona denunciada, quedará invalidada para cualquier procedimiento hasta la resolución de su caso. En ese momento se definirá y decidirá qué otra persona actúa en sustitución en el Comité de Ética de la compañía.

Las competencias del Comité de Ética, y por tanto de las personas que formen parte del mismo, serán:

- Recibir, las reclamaciones o consultas en tema de acoso laboral, sexual o por razón de sexo; por parte de los trabajadores/as o de terceras personas denunciantes.
- Llevar a cabo la investigación de los supuestos de acoso psicológico y sexual que hayan sido denunciados.

- Presentar un informe o dictamen sobre el caso instruido y realizar las recomendaciones pertinentes, elevando sus conclusiones a la dirección o quien corresponda.
- Tratar en conjunto con la dirección y con servicios externos si fuera necesarios (área de PRL u otros profesionales externos), los informes o dictámenes realizados, y dar traslado de estos a las partes afectadas.
- Guiarse por la normativa específica para Canal de Denuncias o en las actualizaciones de esta misma normativa, prevaleciendo siempre ésta por el mayor rango normativo

## PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA

El procedimiento para llevar a cabo será el que figure en la Normativa específica para el Canal de Denuncias o en las actualizaciones de esta misma normativa, prevaleciendo siempre ésta por el mayor rango normativo. La denuncia puede ser presentada por la persona demandante y afectado/a o por tercera persona que tenga conocimiento de actos de acoso de cualesquiera que sea el tipo, o de posibles indicios de acoso.

Los trabajadores/as con responsabilidad jerárquica, (ya bien sean mandos intermedios o directivos), deberán informar de los posibles casos de acoso que puedan acaecer en su Departamento o que puedan afectar a sus equipos. Así como es recomendable que lo haga cualquier trabajador/a que tenga conocimiento de conductas de acoso laboral a trabajadores/as.

Se recomienda que, en la medida de lo posible, en la denuncia debe figure la siguiente información:

- Nombre de la persona que presenta la denuncia (1), persona acosada (2) y de la persona presunta culpable de acoso (3).
- Naturaleza del acoso sufrido y exposición de los hechos.
- Concreción de los hechos: fecha/s y hora/s en las que se han producido.
- Nombre de las personas testigos, si los hubiera.
- Posibles acciones que ya se hayan emprendido.

## RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN.

El Comité de ética procederá a investigar los hechos, en el plazo establecido según el que figure en la Normativa específica para Canal de Denuncias o en las actualizaciones de esta misma normativa, prevaleciendo siempre ésta por el mayor rango normativo. Las medidas de actuación recomendada es la observación del entorno/s en el que está planteada la situación de acoso, así como otros que puedan llegar a influir. También es aconsejable desarrollar entrevistas con los implicados (posible/s víctima/s, posibles personas agresoras y testigos).

Si tras un primer análisis de la información disponible se aprecia que se trata de un conflicto que puede resolverse de manera rápida y a través de una mediación, se debe resolver por esta vía, y hacerlo a la mayor brevedad. Si, por el contrario, de la información recopilada se derivan indicios de un presunto caso de acoso de mayor gravedad, se iniciará una investigación en profundidad.

En este último caso, se deberá elaborar un informe más ampliado que incluya la siguiente información:

- Antecedentes del caso y resumen de los argumentos planteados por cada una de las partes implicadas.
- Descripción de los principales hechos del caso.
- Resumen y conclusión de la revisión con la dirección.
- Valoración final de la situación y propuestas de medidas correctoras.

## RESOLUCIÓN DEL INFORME

Para la resolución del informe, el plazo de resolución que se establece se rige según el que figure en la Normativa específica para Canal de Denuncias o en las actualizaciones de esta misma normativa, prevaleciendo siempre ésta por el mayor rango normativo. Siguiendo con la normativa específica para el Canal de Denuncias, se elaborará y aprobará el informe definitivo sobre el supuesto situación de acoso investigada, en el que indicará las conclusiones alcanzadas y las circunstancias que concurren. Este informe deberá estar consensuado con la dirección de la empresa, y es donde se establecerá el procedimiento de conciliación y mediación a seguir. Lo más habitual, y en situaciones no tan graves y “salvables”, es recomendar el desarrollo de una mediación con ambas partes, o bien incluir una medida que tenga por objetivo separar físicamente las partes de la situación

denunciada (por ej. cambios de turno, entradas y salidas a distinta hora, etc.). Además, el informe puede dar como resultado dos opciones:

- a) **El sobreseimiento**, porque se considere que las pruebas no son concluyentes, señalando en este caso si la denuncia fue o no, presentada de buena fe. Si hay expresa declaración de la mala fe de la denuncia, a la persona denunciante se le incoará expediente disciplinario.
- b) **Una sanción**, que se puede graduar como falta grave o muy grave, teniendo en cuenta el conjunto de circunstancias concurrentes de los hechos, el tipo de intensidad de la conducta, su reiteración, afectación sobre el cumplimiento laboral de la víctima, etc. Comité de ética y la dirección de SOFTECA tomará las medidas oportunas para que la persona agresora y la víctima eviten la mayor convivencia posible en el mismo ambiente laboral. (Ver Anexo I)

Si bien, la resolución y resultado del informe, se registrará por la Normativa específica para Canal de Denuncias o en las actualizaciones de esta misma normativa, prevaleciendo siempre ésta por el mayor rango normativo.

A modo aclaratorio, si de la prueba practicada se deduce la concurrencia de indicios de acoso, en las conclusiones del informe, la/as persona/as instructora/as 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 de la prueba practicada no se apreciase indicios de acoso, hará constar en el informe que de la prueba expresamente practicada no cabe apreciar la concurrencia de acoso sexual o por razón de sexo. Si, aun no existiendo acoso, encuentra alguna actuación inadecuada o una situación de una situación de conflicto, que de continuar repitiéndose en el tiempo podría terminar derivando en acoso, lo comunicará igualmente a la dirección de la empresa, sugiriendo la adopción de cuantas medidas al respecto resulten pertinentes para poner fin a esta situación.

## 6. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA PREVENCIÓN DEL ACOSO DE LAS PERSONAS LGTBI+.

### 6.1 OBJETIVO PRINCIPAL

Garantizar un ambiente laboral seguro, inclusivo y respetuoso para todos/as los/as empleados/as de Softeca, independientemente de su orientación sexual, identidad de género o expresión de género. Este protocolo busca tanto prevenir y abordar cualquier forma de acoso, discriminación o violencia dirigida a las personas LGTBI en el lugar de trabajo, como implantar las medidas necesarias que eviten y erradiquen la discriminación y el acoso por razón de orientación e identidad sexual, expresión de género o características sexuales.

Además, va a determinar aquellas actuaciones que sean necesarias para la investigación, persecución y sanción de estas conductas en caso de que se produzcan, facilitando a los trabajadores/as el procedimiento adecuado para presentar sus quejas, mediante la implantación y divulgación del presente Protocolo.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Proteger los derechos y la dignidad de las personas LGTBI, asegurar además que todas las personas, incluidas las personas LGTBI, puedan trabajar en un entorno libre de acoso y discriminación, donde se respeten sus derechos y su dignidad.
- Asegurar y promover un entorno de respeto, libre de discriminación o acoso e igualitario entre personas de diferente identidad u orientación sexual, así como con independencia de su expresión de género y características sexuales, donde se sientan cómodas siendo ellas mismas y puedan desempeñarse al máximo de su capacidad
- Promover e implantar mecanismos ágiles y rápidos para la denuncia e investigación de estas conductas, que respeten los derechos de ambas partes y garanticen la confidencialidad de los datos obtenidos en la investigación de tales denuncias.
- Comunicar y trasladar el cauce correspondiente a las denuncias o reclamaciones que se formulen, determinar las actuaciones, sanciones internas y así como garantías de resolución, por parte de la dirección de la entidad.

- Promover la igualdad y la diversidad: Fomentar una cultura de igualdad y diversidad en el lugar de trabajo, donde se normalice la diversidad de identidades y se reconozca el valor de la inclusión.
- Proporcionar apoyo a las víctimas: Establecer procedimientos claros para denunciar incidentes de acoso o discriminación, y proporcionar apoyo y recursos a las personas que han sido víctimas de violencia en el trabajo.

## 6.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN:

Este protocolo es aplicable al conjunto de la plantilla de Softeca, abarcando tanto el entorno laboral directo como cualquier situación relacionada con el trabajo, como eventos o viajes laborales. Además, este protocolo hace referencia a todos y cada uno de los trabajadores/as que componen Softeca, incluyendo además empresas externas que trabajen en la entidad, trabajadores/as contratados por empresas contrato temporal y/o puesta a disposición (empresas externas, trabajadores/as eventuales). Estos individuos se consideran parte del entorno laboral de la compañía y, como tal, la dirección garantiza y se compromete a mantener un ambiente libre de acoso en todas sus formas para todos los involucrados/as.

## 6.3 CONCEPTOS Y TIPOS DE DISCRIMINACIÓN

Uno de los objetivos de este protocolo es clarificar y recoger, por un lado, las personas que forman parte de este colectivo, así como, las tipologías de acoso a las que hace referencia este protocolo. Para ello, en este apartado se realiza una descripción detallada de aquellos conceptos que ayudarán a comprender el protocolo en su difusión, y, por tanto, facilitarán su instauración. En relación con el colectivo LGTBI y de acuerdo con la 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, aquellos conceptos que ayudan a clarificar y profundizar en este protocolo, así como la ley de donde parte, son:

- Intersexualidad: La condición de aquellas personas nacidas con unas características biológicas, anatómicas o fisiológicas, una anatomía sexual, unos órganos reproductivos o un patrón cromosómico que no se corresponden con las nociones socialmente establecidas de los cuerpos masculinos o femeninos.
- Orientación sexual: Atracción física, sexual o afectiva hacia una persona. La orientación sexual puede ser heterosexual, cuando se siente atracción física, sexual o afectiva únicamente hacia personas de distinto sexo; homosexual, cuando se siente atracción física, sexual o afectiva únicamente hacia personas

del mismo sexo; o bisexual, cuando se siente atracción física, sexual o afectiva hacia personas de diferentes sexos, no necesariamente al mismo tiempo, de la misma manera, en el mismo grado ni con la misma intensidad.

- Identidad sexual: Vivencia interna e individual del sexo tal y como cada persona la siente y autodefine, pudiendo o no corresponder con el sexo asignado al nacer.
- Expresión de género: Manifestación que cada persona hace de su identidad sexual.
- Persona trans: Persona cuya identidad sexual no se corresponde con el sexo asignado al nacer.

En lo que respecta a los tipos de discriminación y acoso, y con el objeto de identificar a los que hacemos referencia en el presente protocolo, según la Ley 4/2023 podemos distinguir entre:

- Discriminación directa: Situación en que se encuentra una persona o grupo en que se integra que sea, haya sido o pudiera ser tratada de manera menos favorable que otras en situación análoga o comparable por razón de orientación sexual e identidad sexual, expresión de género o características sexuales.
- Discriminación indirecta: Se produce cuando una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros ocasiona o puede ocasionar a una o varias personas una desventaja particular con respecto a otras por razón de orientación sexual, e identidad sexual, expresión de género o características sexuales.
- Discriminación múltiple e interseccional: Se produce discriminación múltiple cuando una persona es discriminada, de manera simultánea o consecutiva, por dos o más causas de las previstas en Ley 4/2023, y/o por otra causa o causas de discriminación previstas en la Ley 15/2022. Es decir, es aquella discriminación que puede sufrir una persona cuando concurren diversas causas de la misma.
- Acoso discriminatorio: Cualquier conducta realizada por razón de alguna de las causas de discriminación previstas en esta ley, y mencionadas en este apartado del Protocolo, con el objetivo o la consecuencia de atentar contra la dignidad de una persona o grupo en que se integra y de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.
- Discriminación por asociación y discriminación por error: Existe discriminación por asociación cuando una persona o grupo en que se integra, debido a su relación con otra sobre la que concurra alguna de las causas de discriminación por razón de orientación e identidad sexual, expresión de género o características sexuales, es objeto de un trato discriminatorio. La discriminación por error es

aquella que se funda en una apreciación incorrecta acerca de las características de la persona o personas discriminadas.

- Homofobia: Toda actitud, conducta o discurso de rechazo, repudio, prejuicio, discriminación o intolerancia hacia las personas homosexuales por el hecho de serlo, o ser percibidas como tales.
- Bifobia: Toda actitud, conducta o discurso de rechazo, repudio, prejuicio, discriminación o intolerancia hacia las personas bisexuales por el hecho de serlo, o ser percibidas como tales.
- Transfobia: Toda actitud, conducta o discurso de rechazo, repudio, prejuicio, discriminación o intolerancia hacia las personas trans por el hecho de serlo, o ser percibidas como tales

## 6.4 PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN DEL ACOSO CONTRA LAS PERSONAS LGTBI

En un entorno donde la diversidad y la inclusión son valores fundamentales, es crucial para las organizaciones garantizar un ambiente de trabajo seguro y respetuoso para todos sus empleados/as, independientemente de su orientación sexual o identidad de género. En este contexto, la implementación de medidas preventivas se vuelve esencial para advertir y abordar situaciones de acoso dirigidas a las personas LGTBI en el lugar de trabajo. Estas medidas no solo protegen los derechos y la dignidad de la plantilla, sino que también promueven una cultura de respeto y equidad en toda la organización.

En este apartado, se exponen algunas de las medidas preventivas más efectivas para promover un entorno inclusivo, así como un protocolo de actuación contra situaciones de acoso o posible acoso dirigidas a personas LGTBI en el entorno laboral. Desde la sensibilización y la comunicación hasta la creación de políticas inclusivas y la promoción de un entorno de apoyo, estas medidas tienen como objetivo no solo prevenir situaciones de acoso, sino también potenciar un entorno laboral donde todas las personas se sientan seguras, valoradas y respetadas.

### MEDIDAS PREVENTIVAS

Las medidas preventivas en un protocolo de acoso sirven tanto para promover una política de tolerancia cero ante posibles situaciones de acoso, como para identificar y abordar situaciones de acoso de manera proactiva antes de que escalen o se conviertan en problemas más graves. Además, otro de los objetivos que se persiguen con la puesta en marcha de estas medidas, es crear

un entorno laboral seguro y respetuoso, promoviendo una empresa ética y eficaz ante este tipo de situaciones. Así estas medidas serían las siguientes:

### **1. Información y Difusión del Protocolo**

Con el fin de garantizar una eficaz prevención de aquellos comportamientos causantes de acoso y mantener a toda la plantilla informada, se procederá a comunicar y divulgar el presente Protocolo en todos los niveles de la organización, con objeto de que todos los integrantes de Softeca dispongan de una copia. Así mismo a partir de la entrada en vigor del presente protocolo (apartado 9. Disposiciones Finales), se comunicará en las reuniones de equipo la entrada en vigor del Protocolo de Acoso contra la violencia de las personas LGTBI. Además, se procede a publicar este documento en todos los canales internos habituales de la organización, tales como: Portal del empleado/a o intranet corporativa, a través del mail masivo (*mailing*) para que llegue a todos los trabajadores/as o bien, añadir a la documentación de bienvenida de las nuevas incorporaciones.

### **2. Formación**

La empresa se compromete a analizar el Plan de Formación anual, con objeto incluir y presupuestar acciones formativas o módulos formativos (áreas de formación dentro de otras acciones), vinculadas a trabajar la prevención del acoso por razón de orientación e identidad sexual, expresión de género o características sexuales. El objeto es sensibilizar a través de la información, la formación y la capacitación sobre qué constituye el acoso, cómo identificarlo y cómo prevenirlo. Esta acción preventiva está destinada a toda la plantilla, pero es interesante enfatizarla hacia aquellas posiciones de SOFTECA que tienen equipo a su cargo, para que en su desempeño como líderes de equipo puedan disponer de las herramientas y la capacidad de identificar posibles situaciones de acoso, o bien actuar por su prevención y dar ejemplo con su actitud de tolerancia cero ante ese tipo de situaciones.

### **3. Nuevas incorporaciones**

Softeca como entidad comprometida contra situaciones de acoso, se compromete a promover un entorno laboral libre de cualquier forma de acoso para todos los individuos vinculados a la organización, tanto interna como externamente (consultar punto 3. Objetivos y Ámbito de aplicación). Con este fin, desde Softeca se compromete a implementar esta medida preventiva para facilitar la integración del personal recién llegado y comunicar de manera efectiva las políticas de la empresa, con especial énfasis en

las conductas éticas destinadas a mitigar las situaciones de acoso o violencia frente a persona LGTBI. Para ello, Softeca se compromete a:

- Facilitar información de inicio a la plantilla sobre las conductas de ética, principios y valores que deben respetarse en la compañía, así como promover la formación en aquellas situaciones que lo requieran o a través del Plan de Formación de la entidad.
- Incluir el Protocolo de Acoso frente a violencia o situaciones de acoso contra las personas LGTBI, junto con el resto de documentación e información de inicio a la entidad.
- Realizar el seguimiento del proceso de Acogida por parte del responsable directo, así como mostrar interés por la integración en la compañía.

#### **4. Tolerancia Cero contra el acoso hacia personas LGTBI**

La dirección de la compañía se compromete a promover un entorno laboral donde prime la Tolerancia Cero ante cualquier tipo de acoso, si bien, como medida preventiva frente al acoso y/o violencia antes personas LGTBI, esta medida implica que cualquier forma de acoso, ya sea de índole sexual, de género, por ser personas LGTBI, o cualesquiera que tenga relación, no será tolerado bajo ningún concepto, así como se abrirá la investigación pertinente en cada caso. Esto significa que en Softeca no se aceptarán ni justificarán comportamientos acosadores contra personas LGTBI, independientemente de las circunstancias o de la posición de la persona involucrada.

Esta medida se considera indispensable y fundamental para promover la igualdad, la inclusión, proteger los derechos humanos y crear entornos seguros y respetuosos para todas las personas, promoviendo el respeto y la dignidad de todas las personas, independientemente de su orientación sexual o identidad de género.

### **MEDIDAS DE INTERVENCIÓN**

ÍDEM PROCEDIMIENTO PROTOCOLO FRENTE AL ACOSO SEXUAL, POR RAZÓN DE SEXO Y LABORAL, A TRAVÉS DEL COMITÉ DE ÉTICA Y EL CANAL DE DENUNCIAS.

Ver apartado 5.2 *Medidas de Intervención*.

## 7. DERECHO DE INTIMIDAD Y DEBER DE SIGILO.

A todas las personas que participen en cualquiera de las partes del procedimiento se les exigirá el deber de sigilo. Por otra parte, en todo momento se garantizará la protección al derecho a la intimidad de las personas afectadas o que han tomado parte en el proceso. Se tendrán en cuenta las siguientes cuestiones:

- a. **PROTECCIÓN DE LAS VÍCTIMAS** En el caso de que se determine la existencia de acoso, en cualquiera de sus modalidades, y la sanción impuesta al acosador no conlleve su salida de la empresa, se tomarán las medidas oportunas para el acosador y la víctima no convivan en el mismo entorno de trabajo, siempre que esto sea posible. En estas medidas –que no podrán suponer ni mejora ni detrimento de sus condiciones contractuales- tendrá preferencia de trato la persona acosada.
- b. **PROTECCIÓN DE DATOS** La divulgación no autorizada de datos de cualquiera de los procedimientos que se incoen tendrá la consideración de incumplimiento contractual susceptible de sanción disciplinaria de gravedad.

Todas las personas que intervengan en un proceso de acoso laboral tendrán la obligación de guardar secreto, el deber de sigilo, sobre los datos e informaciones a los que hayan tenido acceso durante la tramitación de éste y en todo momento se garantizará el derecho a la intimidad. Los casos investigados deberán registrarse documentalmente hasta la resolución del conflicto, teniendo en cuenta que los datos recabados estarán sometidos a lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999 de protección de datos de carácter personal y normativa derivada de la misma. Cumple con las directrices del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD), velando en todo momento por garantizar un correcto uso y tratamiento de los datos personales del usuario.

## 8. SEGUIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO.

El seguimiento de la ejecución y cumplimiento de las medidas correctoras propuestas corresponderá a la persona designada por el Comité de Ética, o el propio Comité, debiendo prestar una especial atención, en los casos en que haya podido haber afectación de las víctimas, al apoyo y, en su caso, rehabilitación de éstas. Se recomienda así mismo, hacer un seguimiento establecido en el informe de resolución tanto de la situación problema, como de víctima y agresor/a, una vez transcurridos mínimo seis meses tras la finalización de la resolución del mismo.

Cabe recordar que este protocolo es revisable, pudiendo entonces ser actualizado en caso de cambios de legislación u otras observaciones que se consideren por parte del comité.

## 9. DISPOSICIONES FINALES: ENTRADA EN VIGOR.

El Presente Protocolo entrará en vigor en la entidad SORTECA, al día siguiente de su aprobación y/o envío a la plantilla de la empresa

## ANEXO I:

### FALTAS

Haciendo referencia a la tipificación de las faltas, las faltas relativas a situaciones de acoso laboral, por razón de sexo o sexual; nos remitimos a lo que establece el Estatuto de los Trabajadores. A título meramente enunciativo y no limitativo, se establece la siguiente tipificación de las faltas en graves y muy graves:

- Falta grave: El acoso de carácter ambiental.
- Falta muy grave, se consideran
  - El acoso de intercambio o chantaje sexual.
  - La reincidencia o reiteración en la comisión de una falta grave.
  - Cualquier conducta calificada como falta grave en sentencia firme.
  - Cualquier conducta de las definidas en este protocolo cuya intensidad o relevancia social así lo determine.
  - Faltas graves en las que la persona infractora sea un/a directivo/a o sin serlo tenga cualquier posición de preeminencia laboral sobre la persona objeto de la agresión.

Serán consideradas como circunstancias agravantes las siguientes:

- La reincidencia en la comisión de acoso
- La existencia de dos o más víctimas.
- La demostración de conductas intimidatorias o represalias por parte de la persona agresora.
- El hecho de que la persona agresora tenga poder de decisión sobre la relación laboral de la víctima.
- La concurrencia de algún tipo de discapacidad física o mental en la persona acosada.
- La producción de graves alteraciones, médicamente acreditadas, en el estado psicológico o físico de la víctima.
- La situación de contratación temporal o en periodo de prueba e incluso como becario/a en prácticas de la víctima.

**SANCIONES:** Las sanciones, están recogidas en el Convenio Colectivo o Norma superior vigente en cada momento.

## ANEXO II:

En Burgos, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 2025,

RECIBÍ Y CONFORME POR PARTE DE LA REPRESENTACIÓN LEGAL DE LOS TRABAJADORES/AS DE SOFTECA SL.

Por la presente, recibido y conforme al presente documento de Protocolo de Acoso Sexual, por razón de Sexo y Laboral que se va a implantar con inmediatez, en la compañía Softeca SL.

Para que conste:

Fdo. Representación Legal De Los Trabajadores

Fdo. La empresa

## ANEXO III:

En Burgos, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 2025,

**RECIBÍ Y CONFORME TRABAJADOR/A DE SORTECA SL.**

Yo \_\_\_\_\_, con DNI \_\_\_\_\_; por la presente, confirmo que he recibido y leído el documento de Protocolo de Acoso Sexual, por razón de Sexo y Laboral que se va a implantar con inmediatez, en la compañía Softeca SL.

Para que conste:

Fdo. El/la trabajador/A