

PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y
ACTUACIÓN FRENTE AL
ACOSO LABORAL



FEBRERO 2023

ÍNDICE

PARTE 1

- A) Identificación
- B) Presentación
- C) La plantilla
- D) Motivos
- E) Objetivos
- F) Derechos y obligaciones
- G) Principios y garantías
- H) Ámbito de aprobación
- I) Persona instructora
- J) Publicidad del protocolo

PARTE 2

- A) Medidas preventivas
 - 1- Compromiso de la Fundación AFIM
 - 2- Principios que rigen el protocolo
 - 3- Definiciones
 - 4- Conductas constitutivas de acoso laboral
 - 5- Conductas preventivas adoptadas

- B) Medidas proactivas o procedimentales
 - 1- Flujograma del proceso
 - 2- Procedimiento y plazos
 - 3- Fase 1: comunicación, asesoramiento e interposición de denuncias
 - 4- Fase 2: Activación del protocolo e investigación

- C) Medidas reactivas
 - 1- Fase 3: Resolución
 - 2- Seguimiento de las actuaciones y medidas tomadas

PARTE 3

- A) Revisión del protocolo
- B) Evaluación del protocolo

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

PARTE 1

A) IDENTIFICACIÓN

PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL DE LA FUNDACIÓN AFIM.

- EDICIÓN: 2
- ENTRADA EN VIGOR EL DÍA 6 DE FEBRERO DEL 2023
- VIGENCIA HASTA EL DÍA 5 DE FEBRERO DEL 2027
- REVISIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN: se llevará a cabo anualmente en la revisión del Sistema de Gestión de Calidad de la Fundación AFIM por la Dirección.

Además, extraordinariamente, este protocolo de acoso será revisado antes del año en los siguientes supuestos:

- ❖ En cualquier momento a lo largo de su vigencia con el fin de reorientar el cumplimiento de sus objetivos de prevención y actuación frente al acoso laboral.
 - ❖ Cuando se ponga de manifiesto su falta de adecuación a los requisitos legales y reglamentarios o su insuficiencia como resultado de la actuación de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.
 - ❖ En los supuestos de fusión, absorción, transmisión o modificación del estatus jurídico de la fundación y ante cualquier incidencia que modifique de manera sustancial la plantilla de esta, sus métodos de trabajo u organización.
 - ❖ En el supuesto de que una resolución judicial condene a la fundación por acoso o determine la falta de adecuación del protocolo a los requisitos legales o reglamentarios.
-
- INDICADORES DE CALIDAD: Los indicadores que se medirán para realizar el seguimiento y evaluación de este protocolo por parte la Fundación AFIM serán los siguientes:

- ❖ Número de personas trabajadoras que han hecho una “comunicación” por acoso en el puesto de trabajo, como porcentaje del total de personas trabajadoras.
- ❖ Número de personas trabajadoras que han hecho una “denuncia” por acoso en el puesto de trabajo, como porcentaje del total de personas trabajadoras.
- ❖ Número anual de medidas preventivas y/o de sensibilización que se han llevado a cabo en la fundación (horas de sensibilización/formación y listado de medidas).
- ❖ Número de procedimientos sancionadores que se han llevado a cabo en la fundación durante el año

B) PRESENTACIÓN

La Fundación **AFIM** - **A**poyo, **F**ormación, **I**nclusión y **M**otivación - es una fundación privada, con personalidad jurídica propia y capacidad plena para obrar, sin ánimo de lucro y de carácter benéfico asistencial puro.

Fue clasificada como fundación Benéfico Asistencial por Orden del Ministerio de Asuntos Sociales con fecha 01/07/92 y figura en el Archivo-Registro del Protectorado de la Dirección General de Acción Social con el número 28/0907. Desarrolla sus actividades en el territorio español, y asimismo tiene capacidad para desarrollar actividades también en Iberoamérica.

Tiene como **fin principal** apoyar la formación de jóvenes y mayores, así como la atención, ayuda y asistencia integral a personas con discapacidad de cualquier tipo, en orden a conseguir su plena normalización e inclusión social y laboral.

Los objetivos en los que se plasma el trabajo de la Fundación AFIM son:

- **Formar** gratuitamente a los **jóvenes y mayores**.
- **Formar** a las personas con **discapacidad** que están en edad laboral tanto de forma online como presencial para que amplíen sus posibilidades de encontrar un puesto de trabajo acorde a sus necesidades y gestionar junto con las empresas la colocación de estos nuevos profesionales para conseguir su inclusión laboral. Todo ello a través de la labor llevada a cabo por el departamento de inserción laboral.

- Organizar y desarrollar programas de **deporte, ocio y tiempo libre**, como vía para reforzar la autoestima y desarrollo personal de este colectivo.
- Ofrecer de forma gratuita un servicio de **asesoramiento**, tanto a la persona con discapacidad como a sus familiares, sobre sus derechos o diversas dudas que les puedan surgir relacionadas con cualquier aspecto de su discapacidad. Creación de programas asistenciales
- **Informar y sensibilizar** a la sociedad de la existencia de estos colectivos, de sus derechos, para que sepan que son como cualquier otra persona, que pueden trabajar, estudiar y disfrutar de la vida. Se hará mediante redes sociales, la Web de la Fundación AFIM www.fundacionafim.org y la difusión de materiales e informes realizados en esta materia.
- La formación a **colectivos** de parados de larga duración, parados mayores de 45 años, jóvenes menores de 25 años, mujeres en busca del primer empleo, mujeres víctimas de violencia de género e inmigrantes con el fin de facilitarles su integración social laboral.
- La atención a **personas mayores** en orden a su integración social y cultural.
- La cooperación al desarrollo.

Las actividades son de carácter gratuito y están enfocadas a la participación de toda persona con discapacidad o de los sectores desprotegidos que lo soliciten. Cada programa que se lleva a cabo conforma una serie de actividades que intentan dar cobertura a necesidades planteadas.

***Como se observa la Fundación AFIM, por sus propios fines, está comprometida con la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, la no discriminación de ningún tipo, la inclusión y el respeto a la diversidad, dignidad e integridad física y moral.**

C) LA PLANTILLA

Toda la labor de coordinación de la Fundación AFIM se lleva a cabo desde la Oficina Central, que se encuentra en Madrid (Las Rozas), y con el fin de acercar los recursos y realizar un trabajo sobre la base de las necesidades reales de cada entorno, Fundación AFIM también ha ido creando delegaciones denominadas “Áreas de influencia” en diferentes provincias españolas: Málaga, Santander, Salamanca, Murcia y Valencia.

Desde los comienzos de su andadura, la plantilla de la Fundación AFIM está compuesta mayoritariamente por mujeres.

Por porcentaje, la proporción entre hombres y mujeres en la Fundación AFIM 2023 es la siguiente:

	% MUJERES	% HOMBRES
Patronato	100%	0%
Órganos de dirección	83,33%	16,67%
Órganos intermedios	66,67 %	33,33 %
Resto de plantilla	85.71 %	14,29 %
TOTAL (empleados)	85 %	15 %

Esta distribución, como se ha comentado, con mayoría notable de personal femenino, que posee la Fundación AFIM en el año 2023, es la estructura que se ha venido manteniendo en el tiempo desde su fundación en el año 1992.

Por la evolución de la Fundación y los resultados obtenidos en la consecución de sus objetivos, la dirección de la Fundación AFIM considera que este es el modelo de plantilla más adecuado para su buen funcionamiento, por lo que, salvo pequeñas desviaciones, refleja el tipo de plantilla que piensa para el futuro de la Fundación.

D) MOTIVOS POR LOS QUE REALIZA ESTE PROTOCOLO

El presente Protocolo persigue prevenir y erradicar las situaciones constitutivas de acoso, en todas sus modalidades: acoso sexual, acoso discriminatorio, acoso discriminatorio por razón de sexo, ciberacoso y acoso moral o mobbing asumiendo la fundación su responsabilidad en orden a erradicar un entorno de conductas contrarias a la dignidad y valores de la persona y que pueden afectar a la salud física o psíquica de la persona.

Fundación AFIM, como organización, considera que el acoso laboral vulnera derechos fundamentales y que estas expresiones tienen un efecto devastador sobre la integridad física, psíquica y moral de las personas, especialmente de las mujeres. Ambas clases de violencia, cuando se producen, además de constituir discriminación por razón de sexo, enturbian el entorno laboral provocando efectos adversos.

Este protocolo que implementa la Fundación AFIM para la prevención y actuación frente al acoso laboral responde a la necesidad de prevenir, sensibilizar y atajar con todas las garantías si fuera necesario estas formas de violencia y discriminación en el ámbito laboral, así como de cumplir con la legalidad vigente, especialmente con el artículo 48 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres y el Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y se modifica el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo, así como Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual y la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales.

La Fundación AFIM considera que este protocolo le permite ejercer una tutela preventiva efectiva y presenta indudables ventajas para la fundación como organización que lucha, desde su esencia, por la igualdad de todas las personas sea cual sea su condición.

La Fundación AFIM a través de este protocolo manifiesta a sus trabajadores, trabajadoras y otras partes interesadas en su labor, el compromiso de esta en prevenir y evitar cualquier clase de violencia o acoso laboral, al tiempo que garantiza una vía interna, confidencial y rápida de resolución, erradicación y reacción frente a conductas de acoso que puedan producirse en ella.

E) OBJETIVOS

- Objetivo general:

Establecer las medidas necesarias para prevenir y combatir el acoso laboral, estableciendo un canal confidencial, rápido y accesible para gestionar las quejas o denuncias en el ámbito interno de la Fundación AFIM.

- Objetivos específicos:

- Manifestar la tolerancia cero de la fundación frente a las situaciones de acoso que puedan detectarse en cualesquiera estamentos de la Fundación AFIM.
- Fomentar la cultura preventiva del acoso en todos los ámbitos y estamentos de la organización.
- Informar, formar y sensibilizar a las empleadas y empleados en materia de acoso
- Facilitar la identificación y prevención de las conductas constitutivas de acoso.
- Marcar los pasos a seguir para tramitar correctamente una denuncia de este tipo.
- Implantar un procedimiento sencillo, rápido y accesible de queja o denuncia confidencial que marque a las víctimas o personas conocedoras de casos de acoso los pasos a seguir para tramitar correctamente este tipo de denuncias.

- Investigar internamente, de manera ágil, rápida y confidencial, las denuncias de acoso en aras a precisar si en la fundación se ha producido una situación de este tipo.
- Sancionar, en su caso, a la persona agresora de acoso y resarcir a la víctima que ha sufrido una situación.
- Apoyar a la persona que ha sufrido el acoso para evitar su victimización secundaria o revictimización y facilitarle, en su caso, el acceso al acompañamiento psicológico y social que precise.
- Asegurar a las personas que, a pesar de haber implantado medidas preventivas, sufran acoso laboral la actuación rápida, confidencial y con garantías para erradicar los hechos y protegerla como víctima.

F) DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS

- Derechos de las personas trabajadoras:
 - ❖ A un entorno de trabajo saludable y a no sufrir acoso.
 - ❖ A no ser discriminadas por razón de sexo, religión, origen, discapacidad ni ningún otro aspecto diferencial.
 - ❖ A la integridad física o psíquica y a una adecuada política de seguridad e higiene.
 - ❖ Al respeto a su intimidad y a la consideración debida a su dignidad.
 - ❖ Promover un contexto y entorno laboral que evite el acoso.
 - ❖ Arbitrar procedimientos específicos para la prevención de acoso.

- Obligaciones de las personas trabajadoras:
 - ❖ Todos los trabajadores y trabajadoras tienen la obligación de dar un trato no discriminatorio por ninguna razón tanto a los compañeros de trabajo de la misma categoría profesional como a sus superiores y/o subordinados.
 - ❖ Todos los trabajadores y trabajadoras tienen la obligación de tratar con respeto a las personas cuando se active una denuncia.

- ❖ Todos los trabajadores y trabajadoras tienen la obligación de cooperar en la investigación de una posible denuncia de acoso.

G) PRINCIPIOS Y GARANTÍAS

El protocolo para la prevención y actuación frente al acoso laboral de la fundación AFIM garantiza:

Respeto

- Se actúa con respeto y discreción para proteger la intimidad y dignidad de las personas afectadas.

Confidencialidad

- La información recopilada en las actuaciones tiene carácter confidencial y los datos sobre la salud se tratarán de forma específica y solo se incorporarán al expediente con la autorización expresa de la persona afectada.

Trato justo

- Se garantiza la imparcialidad y un tratamiento justo a todas las personas implicadas y su actuación de buena fe en la investigación de la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados.

Diligencia y celeridad

- El procedimiento informa sobre los plazos de resolución de las fases, para conseguir celeridad y la resolución rápida de la denuncia.

Acompañamiento y protección.

- Las personas implicadas, si lo desean, pueden estar acompañadas y asesoradas por alguna persona de su confianza del entorno de la fundación.

Derecho a la información

- Todas las personas implicadas tienen derecho a que se les informe sobre sus derechos y deberes y en qué fase está el procedimiento en todo momento.

Protección ante posibles represalias

- Todas las personas implicadas o que participen en el proceso de la denuncia y resolución del caso serán protegidas ante amenazas y represalias y los expedientes personales solo incorporarán los resultados de las denuncias investigadas y probadas.

H) ÁMBITO DE APROBACIÓN Y APLICACIÓN

El protocolo para la prevención y actuación frente al acoso laboral de la fundación AFIM ha sido elaborado por **María Teresa Pedraza García**, bajo la supervisión del Patronato y la Dirección y de la fundación y ha sido aprobado por esta última con fecha **6 de febrero de 2023**.

Este protocolo se aplica a toda la plantilla de la Fundación AFIM incluidos los miembros del Patronato y la Dirección de la misma y alcanzando también a las personas que trabajen contratados por terceras personas que presten sus servicios en la central de recursos o cualquiera de sus áreas de influencia, independientemente de la categoría profesional de las personas trabajadoras, de la forma y lugar de prestación de servicios y de la forma de contratación laboral.

Este protocolo es de aplicación a todas las situaciones de acoso que se produzcan durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado del mismo en cualquiera de los ámbitos y lugares de trabajo de la Fundación AFIM.

Por lo tanto, se aplicara en todos los lugares de trabajo ya sean estos espacios públicos o privados, en los lugares de descanso para los trabajadores y trabajadoras de la Fundación, en los aseos y los vestuarios, en los desplazamientos, viajes, eventos o actividades relacionados con el trabajo que se lleven a cabo, en todas las comunicaciones que estén relacionadas con el trabajo, incluidas las realizadas por medio de tecnologías de la información y de la comunicación (el protocolo contempla el acoso virtual o ciberacoso) y en los trayectos entre el domicilio y el lugar de trabajo.

Además, la Fundación AFIM hace extensivo su protocolo en este ámbito a las personas que, no teniendo una relación laboral, prestan servicios o colaboran con la fundación como son personas en formación, en prácticas no laborales o voluntarios de la Fundación.

I) PERSONA INSTRUCTORA

La fundación AFIM ha designado a **María Teresa Pedraza, responsable de calidad**, como persona instructora para que tramite cualquier queja o denuncia que se reciba en materia de acoso en el trabajo y lleve a cabo su tratamiento, asesoramiento, investigación y seguimiento.

En caso de ausencia por vacaciones, enfermedad o cualquier otra causa legal, actuará COMO suplente **Fabiana Lorente Córdoba, gerente de la Fundación**.

La persona designada ha recibido formación sobre el acoso laboral, especialmente sobre el acoso sexual y por razón de sexo, e información legal al respecto y se considera que tiene habilidades sociales para la atención de las víctimas.

En todo momento la persona designada, si lo considera oportuno o por solicitud de alguna de las personas afectadas, puede requerir de la dirección de la Fundación la contratación de una persona experta externa que le acompañará en la instrucción del procedimiento.

La designación como persona instructora se realizará para un periodo de 4 años prorrogables después por periodos anuales si las partes están de acuerdo.

* Todas las personas que trabajan en la Fundación a través de la difusión de este protocolo quedan informadas de esta designación.

➤ **Funciones de la persona instructora:**

- ❖ Recibir todas las denuncias por acoso que se produzcan en Fundación AFIM.

- ❖ Entrevistarse con la persona que denuncia para tener un relato completo de los hechos, según su versión, e informarle del procedimiento y las vías de actuación, así como su derecho a la vigilancia de la salud.
- ❖ Entrevistarse con la persona denunciada y los posibles testigos
- ❖ Llevar a cabo la investigación de las denuncias de acuerdo con lo establecido en este protocolo, para lo que se dispondrá de los medios necesarios y tendrá acceso a toda la información y documentación que tenga relación con el caso. También tendrá libre acceso a todas las dependencias e instalaciones de la fundación (ya sea de las oficinas centrales en Madrid como de los locales de las Áreas de Influencia), debiendo toda la plantilla prestar la debida colaboración que se le requiera.
- ❖ Valorar si se precisan medidas cautelares.
- ❖ Recomendar y gestionar ante la Dirección y el Departamento de Personal las medidas preventivas que se estimen convenientes.
- ❖ Elaborar un informe con las conclusiones sobre el supuesto de acoso investigado, que incluirán los indicios y medios de prueba del caso, sus posibles agravantes o atenuantes, e instar, en su caso, a la Dirección de la fundación, a la apertura de procedimiento disciplinario contra la persona denunciada, debiendo ser informada esta de este hecho y de la sanción impuesta.
- ❖ Supervisar el efectivo cumplimiento de las sanciones impuestas a consecuencia de las conductas constitutivas de acoso.
- ❖ Velar por las garantías comprendidas en el protocolo.
- ❖ Cualesquiera otras que se pudieran derivar de la naturaleza de sus funciones y de lo contemplado en el presente protocolo.

J) PUBLICIDAD DEL PROTOCOLO

Para implementar y dar difusión a este protocolo la Dirección de la Fundación AFIM ha entregado en papel y/o a hecho llegar por correo electrónico una copia del mismo a toda su plantilla.

Este protocolo está publicado en la página web de la fundación www.fundacionafim.org

Además, ha sido incorporado el Sistema de Gestión de Calidad de la fundación de tal manera que consta como uno de los documentos a facilitar a cualquier nuevo trabajador o trabajadora que se incorpore a la plantilla.

De esta manera, La Fundación hace público su compromiso de no tolerar en AFIM ninguna actuación que pueda ser constitutiva de acoso y actuará ante cualquier queja o denuncia presentada formalmente frente al acoso activando el protocolo de forma inmediata.

La persona trabajadora que considere que ha sido o está siendo acosada, o aquella que tenga conocimiento de una situación de acoso, podrá activar el procedimiento interno descrito en el presente protocolo con el fin de prevenir y erradicar cualquier conducta de acoso que pudiera producirse en la fundación.

El inicio de estas actuaciones no afecta al derecho de las personas implicadas a solicitar las actuaciones administrativas o de cualquier tipo que se estimen adecuadas. Tampoco a su derecho a la tutela judicial efectiva en los términos del artículo 24 de la Constitución Española.

La fundación AFIM actuará siempre que tenga conocimiento o se detecten o denuncien acciones de violencia de cualquier tipo, aunque dichas acciones no sean consideradas estrictamente como acoso, para atajarlas y prevenir su posible repetición y reiteración en el tiempo.

PARTE 2: MEDIDAS

MEDIDAS ADOPTADAS EN EL PRESENTE PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

La fundación AFIM para evitar o atajar cualquier tipo de conducta o situación que sea constitutiva de acoso laboral tomará 3 tipos de medidas conforme a lo establecido en el

apartado 7 del Anexo del Real Decreto 9001/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y se modifica el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo:

- Medidas preventivas.
- Medidas procedimentales o proactivas.
- Medidas reactivas

A) MEDIDAS PREVENTIVAS:

COMPROMISO, PRINCIPIOS Y DECLARACIÓN DE LA FUNDACIÓN AFIM EN CONTRA DEL ACOSO LABORAL.

Como ya se ha manifestado, La Fundación AFIM, por sus propios fines, **está comprometida con la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, el respeto a la diversidad y la no discriminación de ningún tipo.**

Este compromiso, esencia de la fundación, alcanza la decisión de evitar la discriminación en sus distintas manifestaciones como el acoso en cualquiera de sus formas.

De las distintas formas de violencia de género, la violencia sexual es el máximo exponente de las relaciones de poder y desigualdad estructural que viven las mujeres. Supone una vulneración de los derechos humanos, un atentado a la integridad y libertad, y origina graves consecuencias en la salud mental de las mujeres.

El acoso en el entorno laboral es una expresión de violencia que daña los derechos fundamentales de las personas y tiene un efecto muy dañino sobre la integridad moral, psíquica e incluso física de los y las trabajadoras que lo sufren.

La realidad de la mujer con discapacidad en la sociedad demuestra que ellas son doblemente vulnerables y discriminadas ya que a la condición de mujer se le une la condición de discapacidad y esto hace que el acoso contra ellas sea mucho mayor en todos los ámbitos y por lo tanto también en el laboral.

En vista de todo lo anterior, para la Fundación AFIM, realizar e implantar este protocolo para la prevención y actuación frente al acoso laboral es una obligación moral y supone dar un paso más hacia adelante en su lucha y sus reivindicaciones en favor **la igualdad de oportunidades**, la no discriminación de ningún tipo, la inclusión y **el respeto a la diversidad en todos los campos incluido el laboral**.

Por lo tanto, El protocolo para la prevención y actuación frente al acoso laboral de la fundación AFIM, como tal, responde a la necesidad de prevenir, sensibilizar y, en su caso, atajar con todas las garantías estas formas de violencia y discriminación en su propio ámbito laboral, así como de cumplir con la legalidad vigente, especialmente con el artículo 48 de la **Ley Orgánica 3/2007**, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres y el **Real Decreto 901/2020**, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y se modifica el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo, así como la **Ley Orgánica 10/2022**, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual, la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y la **Ley 31/1995**, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales.

1- COMPROMISO DE LA FUNDACIÓN AFIM PARA PREVENIR EL ACOSO

La Fundación AFIM a través del siguiente protocolo adquiere el compromiso de:

- Tener tolerancia 0 contra este tipo de violencia y discriminación en cualquiera de sus manifestaciones en el ámbito laboral.
- Rechazar cualquier conducta y/o actitud ofensiva, discriminatoria y/o abusiva en la Fundación.
- Prevenir y actuar frente al acoso laboral en cualquiera de sus manifestaciones.
- Alcanzar en su organización espacios de trabajo seguros para todos.
- Velar por que exista en la Fundación de un ambiente de trabajo exento de acoso.
- Informar a todo su personal de la implementación del siguiente protocolo para evitar el acoso, así como su firme compromiso con que se este protocolo se cumpla y sea efectivo.
- Conseguir que las relaciones laborales en su estructura se basen en la libertad y el respeto a las personas para que esto asegure un ambiente libre de acoso.
- Adoptar una actitud proactiva tanto en la prevención del acoso como en la difusión de buenas prácticas e implementación de las medidas que considere necesarias para gestionar las quejas y denuncias de este tipo que puedan plantearse.

Fundación AFIM considera que este protocolo es el instrumento idóneo para que la tutela preventiva frente a este tipo de acoso resulte efectiva puesto que es defensor de adoptar actitudes proactivas y fomentar buenas prácticas en este ámbito, con el objetivo de prevenir, evitar o eliminar cualquier tipo de acoso laboral en la fundación y reparar la situación de daño que sufre quien es víctima de acoso y preservar su puesto de trabajo en la fundación.

2- PRINCIPIOS POR LOS QUE SE RIGE EL PROTOCOLO

El presente protocolo se rige por los siguientes principios:

- La prevención y sensibilización de todo el personal de la Fundación sobre el tema del acoso laboral, así como la Información y accesibilidad de los procedimientos y medidas.
- La confidencialidad y respeto a la intimidad y dignidad de las personas involucradas.
- El respeto al principio de presunción de inocencia de la supuesta persona acosadora.
- La prohibición expresa de represalias de la supuesta víctima o personas que apoyen la denuncia o denuncien una situación de acoso.
- La diligencia, celeridad, seguridad, coordinación y apoyo en transcurso de todo el procedimiento a las personas implicadas.
- La garantía de los derechos laborales y de protección social de las víctimas.
- La investigación exhaustiva de los hechos y la confidencial basada en los principios de contradicción y oralidad. Investigación que se resolverá después de oír a las personas afectadas y tras garantizar la imparcialidad de cualquier actuación.
- La garantía de actuación adoptando las medidas necesarias, incluidas las de carácter disciplinario, contra la persona o personas cuyas conductas de acoso resulten probadas.
- El resarcimiento a la persona acosada y protección de su salud psicológica y física.

- El enfoque de género y derechos humanos en todo el procedimiento.

3- DEFINICIONES

- **Definición de acoso laboral:**

Aún no existe una definición de acoso que sea internacionalmente aceptada, encontrándonos múltiples definiciones que se refieren a este concepto.

La **Organización Internacional del Trabajo** (OIT) define el acoso laboral como: “Acción verbal o psicológica de índole sistemática, repetida o persistente por la que, en el lugar de trabajo en conexión con el trabajo, una persona o un grupo de personas hiere a una víctima, la humilla, ofende o amedrenta”.

El **Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso**, suscrito por los interlocutores sociales el 26 de marzo de 2007, define como aquella situación en la que uno o más trabajadores o directivos son maltratados, amenazados o humillados, repetida y deliberadamente, en circunstancias relacionadas con el trabajo.

- **Definición de acoso moral o Mobbing:**

La jurisprudencia define el mobbing o acoso moral como aquella situación en la que una persona o grupo de personas ejerce una violencia psicológica extrema de forma sistemática y recurrente durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas sobre las que mantiene una relación asimétrica de poder en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo.

➤ **Definición de acoso sexual:**

De acuerdo con el artículo 7.1 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, y sin perjuicio de lo establecido en el Código Penal, a los efectos de un protocolo, 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.

➤ **Definición de acoso discriminatorio:**

Toda conducta no deseada, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, relacionada con el origen étnico o racial, la religión o convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de la persona, que tiene como propósito o efecto atentar contra su dignidad y crearle un entorno discriminatorio, hostil, humillante o degradante.

➤ **Acoso discriminatorio por razón de sexo.**

El acoso sexual por razón de sexo es un comportamiento continuo y sistemático no deseado relacionado con el sexo de una persona con ocasión del acceso al trabajo remunerado, la promoción en el puesto de trabajo, el empleo o la formación, que tenga como propósito el efecto de atentar contra la dignidad de la persona y de crearle un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

➤ **Definición de ciberacoso laboral, acoso cibernético o acoso digital o en red.**

Al igual que ocurre con el acoso laboral, aún no hay una definición de ciberacoso que sea internacionalmente aceptada, encontrándonos múltiples definiciones que se refieren a este concepto.

El documento de trabajo de la OIT “Actualización de las necesidades del Sistema: Mejora de la protección frente al ciberacoso y a la violencia y al acoso en el mundo del trabajo posibilitado por las TIC”, entiende por **ciberacoso en el mundo del trabajo** “cualquier

comportamiento agresivo contra una víctima individual o un grupo individualizado de víctimas a través de las TIC en el contexto del trabajo”.

Y añade que “el resultado previsible de infligir estos actos es un daño físico o psicológico a una víctima o a un grupo de víctimas, con lo que a menudo se degradan las condiciones de trabajo de la víctima o las víctimas o del entorno de trabajo en general. Asimismo, el ciberacoso requiere que el comportamiento agresivo se produzca de forma regular durante un período razonable o que la incidencia de dicho comportamiento agresivo tenga un efecto perjudicial duradero”.

➤ **Definición de protocolo de acoso laboral:**

El protocolo de acoso laboral es un **plan contra el acoso en el trabajo** que contempla aquellas medidas que son necesarias para prevenir, evitar o eliminar cualquier tipo de acoso laboral en la empresa, sea este acoso por razón de sexo y/o discriminatorio, acoso sexual, ciberacoso o acoso moral.

*Tipos de acoso

Tanto en el acoso moral o mobbing, el acoso sexual, el discriminatorio, el acoso discriminatorio por razón de sexo, como el ciberacoso, pueden producirse por parte de un superior o superiora hacia su subordinado o subordinada (**acoso descendente**), o por parte de un subordinado o subordinada a un superior o superiora (**acoso ascendente**), también entre compañeros y compañeras e incluso por parte de terceros (**acoso horizontal**). En todos los casos existe una posición de poder del tipo que sea por parte de uno de los individuos con respecto al otro.

4- CONDUCTAS CONSTITUTIVAS DE ACOSO LABORAL

a) Conductas consideradas constitutivas de mobbing o acoso moral

A modo de ejemplo y sin ser exhaustivos en la Fundación AFIM se consideran conductas constitutivas de acoso moral o mobbing:

- ❖ Ignorar de forma deliberada la presencia de una persona.
- ❖ Criticar de forma sistemática e injustificada los trabajos que realiza otra persona.
- ❖ Criticar la vida privada de un compañero, subordinado o superior o amenazarle, tanto verbalmente como por escrito.
- ❖ Asignar a un trabajador puestos que le aíslen de sus compañeros o prohibir a los demás hablar con él.
- ❖ Ridiculizar o calumniar a otro trabajador, hablar de él mal a sus espaldas, cuestionar sus decisiones, obligarle a realizar un trabajo humillante,
- ❖ No asignar a un empleado ningún trabajo o asignarle tareas totalmente inútiles, sin sentido, degradantes o que no tengan valor productivo.
- ❖ Obligar a otro trabajador malintencionadamente a realizar trabajos peligrosos o especialmente nocivos para la salud o amenazarle o agredirle físicamente
- ❖ Juzgar el desempeño de la persona de manera desigual o de forma sesgada u ofensiva, ocultar sus esfuerzos y habilidades.
- ❖ Dar al/la trabajador/a una carga de trabajo desmedida de manera manifiestamente malintencionada.
- ❖ Aislar a la persona separándola de su entorno habitual de trabajo de manera injustificada

b) Conductas consideradas constitutivas de acoso sexual

A modo de ejemplo y sin ser exhaustivos en la Fundación AFIM se consideran conductas constitutivas de acoso sexual:

- ❖ Difundir rumores, preguntar o explicar detalles sobre la vida y las preferencias sexuales de una persona.
- ❖ Hacer comentarios o bromas sexuales ofensivas y/u obscenas.
- ❖ Realizar preguntas, descripciones o comentarios sobre fantasías, preferencias y habilidades o capacidades sexuales
- ❖ Hacer comentarios groseros sobre el cuerpo o la apariencia física.
- ❖ Ofrecer o presionar para concretar citas comprometidas o para participar en actividades lúdicas no deseadas.
- ❖ Llevar a cabo presiones o amenazas sobre una persona trabajadora después de que se haya producido una ruptura sentimental.
- ❖ Hacer demandas de favores sexuales.
- ❖ Hacer miradas lascivas al cuerpo.
- ❖ Hacer gestos obscenos y silbidos.
- ❖ Hacer uso de gráficos, viñetas, dibujos, fotografías o imágenes de contenido sexualmente explícito.
- ❖ Grabar, difundir o publicar información, vídeos e imágenes relacionadas con la vida sexual de las personas a través de medios digitales.
- ❖ Enviar correos electrónicos, cartas, notas o mensajes de contenido sexual de carácter ofensivo por cualquier medio incluidos los digitales.
- ❖ Hacer un acercamiento físico excesivo.
- ❖ Arrinconar o buscar deliberadamente quedarse a solas innecesariamente con una persona.
- ❖ Imponer el contacto físico deliberado y no solicitado (pellizcar, tocar, hacer masajes no deseados).
- ❖ Forzar a la persona asediada a escoger entre someterse a los requerimientos sexuales o perder ciertos beneficios o condiciones de trabajo (chantaje sexual).
- ❖ Crear un ambiente intimidatorio, hostil u ofensivo a través de comentarios de naturaleza sexual, bromas, etc., con insistencia y repetición (acoso ambiental).

c) Conductas consideradas constitutivas de acoso discriminatorio.

A modo de ejemplo y sin ser exhaustivos en la Fundación AFIM se consideran conductas constitutivas de acoso discriminatorio:

- ❖ Asignar tareas o trabajos por debajo de la capacidad profesional o competencial de la persona debido a su razón diferencial.
- ❖ No asignar ninguna tarea a una persona trabajadora o tareas sin sentido por razón de raza, creencia, discapacidad, etc.
- ❖ Denigrar a un trabajador por su condición o aspecto físico, su discapacidad o cualquier rasgo distintivo ya sea religioso, político o de otra índole.
- ❖ Hacer chistes o burlas que ridiculicen, la nacionalidad, el origen racial o étnico, la religión o convicciones, la discapacidad, la edad, la orientación sexual, o cualquier otra condición o circunstancia diferencial de una persona.
- ❖ Tener actitudes condescendientes o paternalistas.
- ❖ Ridiculizar a los/as trabajadores/as porque las tareas que asumen no se ajustan al rol o estereotipo impuesto cultural o socialmente.
- ❖ Tomar decisiones organizativas restrictivas o limitativas sobre el acceso de una persona al empleo o a su continuidad en el mismo, a la formación profesional, a las retribuciones o cualquier otra materia relacionada con las condiciones de trabajo por el hecho de su razón diferencial.
- ❖ Evaluar el trabajo de las personas con menosprecio, de manera injusta o de forma sesgada por razón de diferencias culturales, étnicas, religiosas, etc.
- ❖ Hostigamiento con el objetivo de obligar a dimitir a las personas que son diferentes o pertenecen a otros grupos raciales o religiosos, etc.
- ❖ Ridiculizar, despreciar las capacidades, habilidades y el potencial intelectual por sus rasgos diferenciales.
- ❖ Ignorar aportaciones, comentarios o acciones de una persona por razón de sexo, raza o condición.

- ❖ Crear un ambiente intimidatorio, hostil u ofensivo hacia una persona con insistencia y repetición por su condición diferencial.

d) Conductas constitutivas de acoso discriminatorio por razón de sexo.

A modo de ejemplo y sin ser exhaustivos en la Fundación AFIM se consideran conductas constitutivas de acoso por razón de sexo:

- ❖ Tener actitudes condescendientes o paternalistas.
- ❖ Trato desfavorable por razón de embarazo, maternidad o paternidad.
- ❖ Realizar bromas y comentarios sobre las personas que asumen tareas que tradicionalmente han sido desarrolladas por personas del otro sexo.
- ❖ Decir insultos basados en el sexo y/o la orientación sexual de la persona trabajadora.
- ❖ Utilizar humor sexista.
- ❖ Tener conductas discriminatorias por razón de sexo.
- ❖ Utilizar formas denigrantes u ofensivas de dirigirse a personas de un determinado sexo.
- ❖ Asignar tareas o trabajos por debajo de la capacidad profesional o competencial de la persona.
- ❖ No asignar ninguna tarea a una persona trabajadora o tareas sin sentido por razón de sexo.
- ❖ Hostigamiento con el objetivo de obligar a dimitir a las personas que quieren ejercer sus derechos de conciliación.
- ❖ Ridiculizar, despreciar las capacidades, habilidades y el potencial intelectual de una persona por razón de sexo.
- ❖ Tomar decisiones restrictivas o limitativas sobre el acceso de una persona al empleo o a su continuidad en el mismo, a la formación profesional, a las retribuciones o cualquier otra materia relacionada con las condiciones de trabajo
- ❖ Ignorar aportaciones, comentarios o acciones de una persona por razón de sexo.

- ❖ Evaluar el trabajo de las personas con menosprecio, de manera injusta o de forma sesgada, en función de su sexo o su inclinación sexual.
- ❖ Crear un ambiente intimidatorio, hostil u ofensivo hacia una persona con insistencia y repetición por razón de sexo.

e) Conductas constitutivas de ciberacoso

Se consideran conductas constitutivas de ciberacoso en el ámbito laboral las relativas a acoso sexual, el acoso por razón de género, por razón de orientación sexual o identidad de género, por razón de raza, religión, etc., cuando estas conductas se realizan a través de entornos online y medios digitales (esto es, por ejemplo, la grabación, publicación y difusión de vídeos y/o imágenes/fotografías que afecten a la esfera íntima o a la libertad de una persona).

- ❖ Enviar a otro trabajador videos o imágenes con contenidos degradantes que atenten contra su dignidad y/o su libertad sexual.
- ❖ Difundir en la intranet o en internet imágenes, vídeos, rumores o datos comprometidos reales o falsos (incluidos los de contenidos sexual) de un trabajador o trabajadora de la Fundación.
- ❖ Presentarse en un perfil falso ante un trabajador con el fin de concertar un encuentro digital para llevar a cabo un chantaje online.
- ❖ Crear un perfil falso en nombre de otro trabajador para realizar demandas lesivas a otros trabajadores.
- ❖ Perseguir e incomodar a la víctima en los espacios online que frecuenta de manera habitual por motivos de trabajo.
- ❖ Enviar mensajes hirientes o amenazas a través de las plataformas de mensajería.
- ❖ Dar de alta sin su consentimiento a la persona en un sitio web donde puede ser estigmatizada o ridiculizada por cualquier razón diferencial.
- ❖ Difundir en la intranet o internet imágenes, vídeos, rumores o datos comprometidos (reales o falsos) de una persona.

- ❖ Usurpar la identidad de la persona para hacer comentarios ofensivos sobre terceras personas.
- ❖ Divulgar en la intranet grabaciones en las que se intimida, agrede o persigue a una persona.
- ❖ Acceder digitalmente al ordenador de otro trabajador para controlar sus comunicaciones con terceras personas.

5- CONDUCTAS PREVENTIVAS ADOPTADAS

Relación no exhaustiva de acciones concretas que se dirigen a la prevención de situaciones de acoso en el ámbito laboral de la Fundación AFIM.

- ❖ Informar sobre las conductas que se consideran acoso laboral y de las sanciones que acarrearán.
- ❖ La Fundación AFIM va a promover siempre en su plantilla el uso de un lenguaje y un comportamiento entre hombres y mujeres de respeto y de fomento de la igualdad, la conciliación, la corresponsabilidad y por lo tanto de desestimación del acoso.
- ❖ Fomentar el trabajo en equipo, participación, equidad y colaboración recíproca.
- ❖ La fundación AFIM no tolerará la utilización de lenguaje que demuestre inferioridad, sarcasmo, que sea jocoso o irónico con respecto a la mujer, al género de una persona o a cualquier hecho diferencial como etnia, religión, discapacidad, etc.
- ❖ No se permitirá en ningún caso el uso de un lenguaje sexista o discriminatorio hacia la mujer.
- ❖ Se va a cuidar que en todo momento el respeto hacia el “otro” sea total. Se van a cuidar de que en la plantilla no se lleven a cabo gestos, comentarios o acciones que puedan suponer una ofensa o menosprecio hacia otra persona.

- ❖ Informar a todos los trabajadores y trabajadoras del procedimiento de actuación frente al acoso, así como de las garantías para el tratamiento de las denuncias o quejas.
- ❖ Estar atentos a los posibles indicios de situaciones de acoso y actuar proactivamente.
- ❖ Implantar un procedimiento efectivo para hacer frente a las comunicaciones y denuncias.
- ❖ Hacer el seguimiento, control y evaluación del procedimiento implantado.
- ❖ Realizar acciones formativas periódicas, acciones de sensibilización y de información como cursos, talleres, sesiones informativas, folletos informativos, etc.
- ❖ Asegurarse de facilitar estilos de gestión y liderazgo participativos, que estimulen la cohesión grupal y favorezcan el flujo de información entre las personas trabajadoras.
- ❖ Recoger las prácticas constitutivas de acoso de cualquier tipo (incluido el ciberacoso) en el régimen disciplinario de la organización
- ❖ Implantar medidas de igualdad.
- ❖ Utilizar instrumentos de evaluación de riesgos que sean sensibles al género.
- ❖ Presentar los datos obtenidos en la evaluación de riesgos segregados por sexo y facilitarlos en el ámbito de la fundación a la persona responsable de los planes o medidas de igualdad y, en concreto, del protocolo de acoso.
- ❖ Informar y facilitar a las víctimas el acceso a servicios de apoyo psicosocial y/o acompañamiento integral para su recuperación.
- ❖ Aplicar medidas disciplinarias acordes con la conducta detectadas.
- ❖ Llevar a cabo buenas prácticas de movilidad o teletrabajo.
- ❖ Disponer de una política de uso de dispositivos personales y de uso de portátiles, de uso y cambio de contraseñas, de wifis externas o de conexión desde el exterior de dispositivos, de gestión de soportes y de borrado seguro y de destrucción de almacenamiento y copias de seguridad,

- ❖ Llevar a cabo un control de accesos lógicos, altas y bajas de usuarios en los sistemas, el correo electrónico, etc.
- ❖ Control y mantenimiento del software y del hardware instalado en los distintos dispositivos de la Fundación
- ❖ Realizar la destrucción de los dispositivos y soportes obsoletos de forma segura

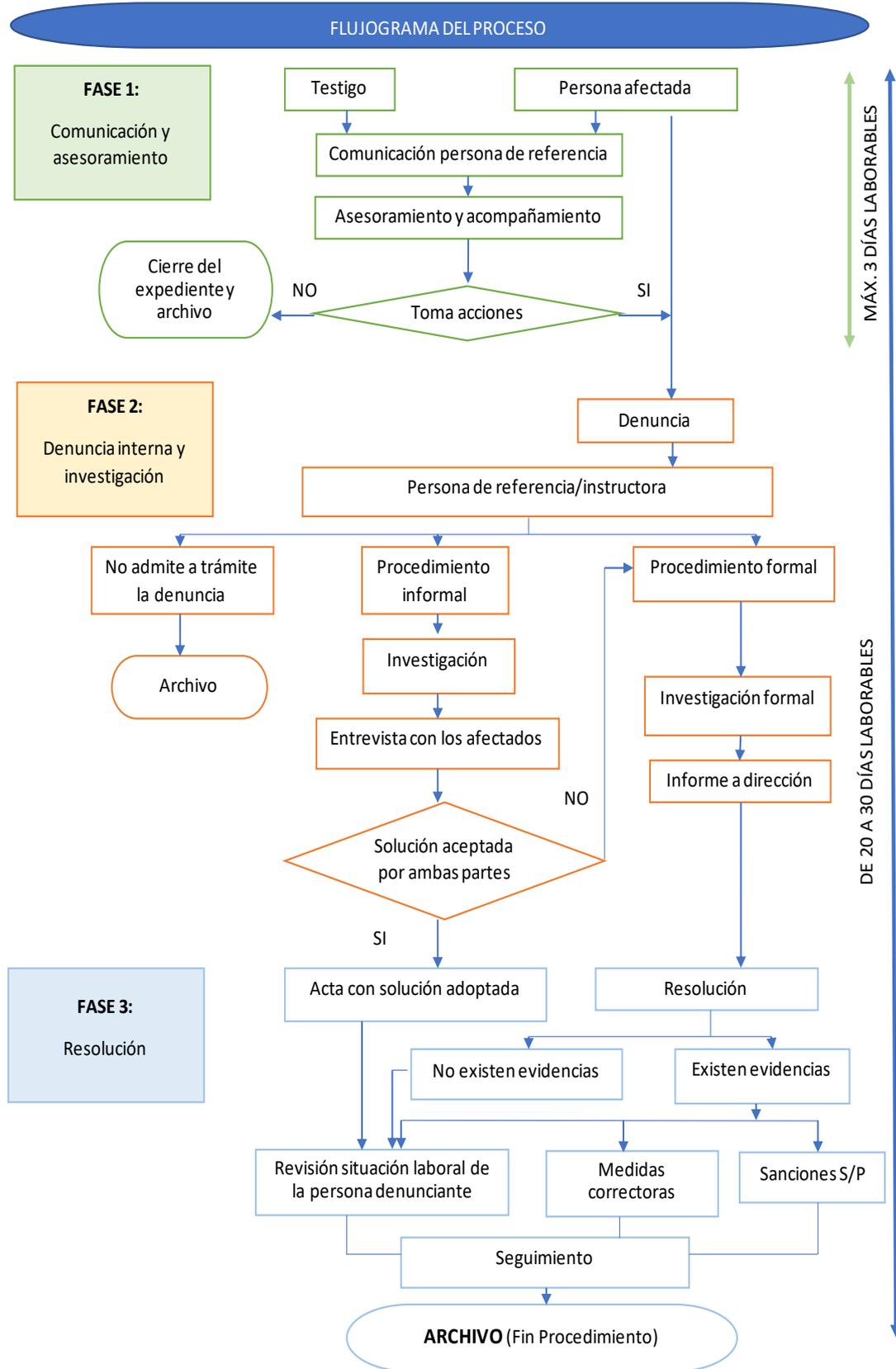
B) MEDIDAS PROACTIVAS O PROCIDAMENTALES

Con la finalidad de cumplir con los compromisos adquiridos en presente protocolo, Fundación AFIM implementa este procedimiento de prevención y actuación frente al acoso laboral con la intención de establecer un mecanismo que fije como actuar de manera integral y efectiva ante cualquier comportamiento que pueda ser constitutivo de acoso.

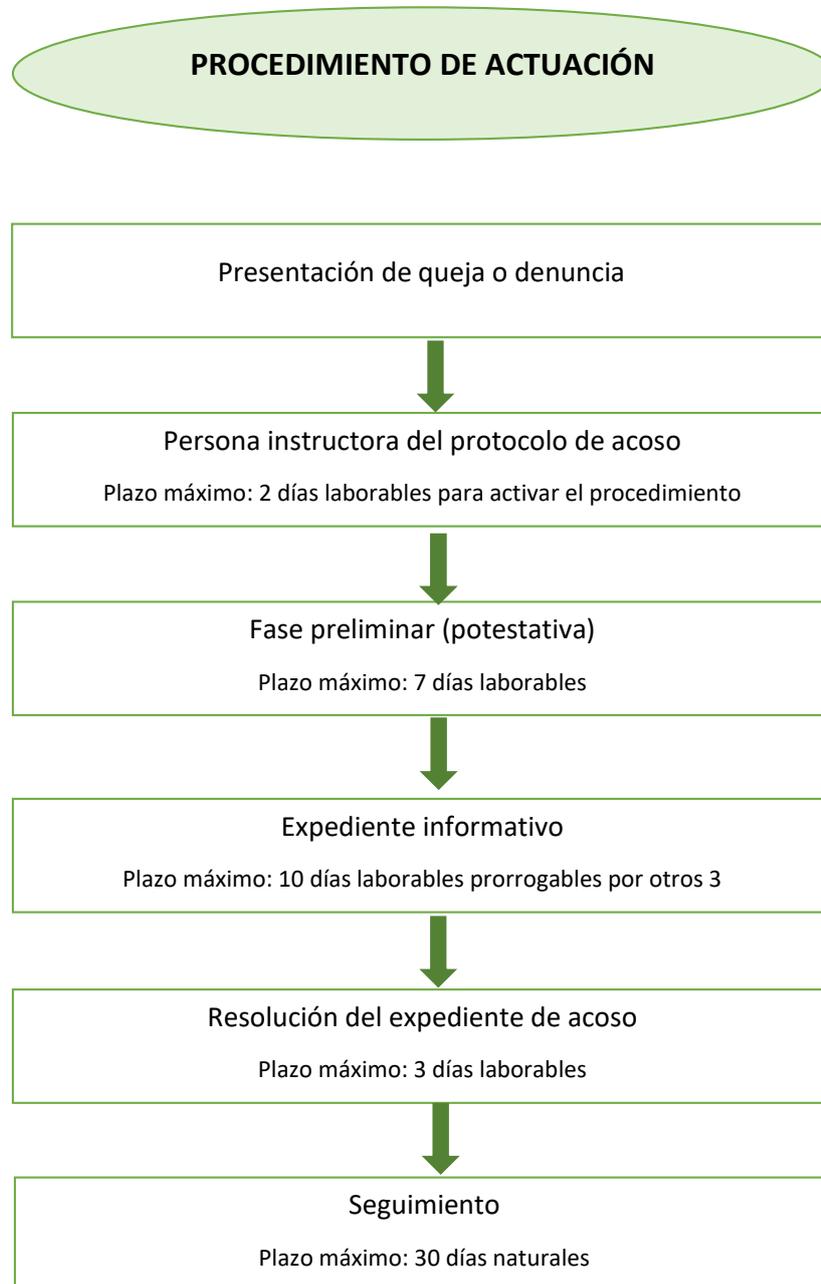
Este procedimiento que pretende ser ágil y rápido protege la intimidad, confidencialidad y dignidad de las personas afectadas. Asimismo, procura la protección de la víctima en cuanto a su seguridad y su salud y tiene en cuenta las consecuencias físicas y psicológicas que se pueden derivar de dicha situación.

El hecho de activar este protocolo no le obstaculiza ni es un impedimento para que la víctima pueda ejercer su derecho de denuncia de los hechos ante la Inspección de Trabajo y de la Seguridad Social y/o cualquier otra jurisdicción en el momento que considere oportuno.

1- FLUJOGRAMA DEL PROCESO.



2- PROCEDIMIENTO Y PLAZOS.



3- FASE 1: COMUNICACIÓN, ASESORAMIENTO E INTERPOSICIÓN DE DENUNCIAS

Esta fase se inicia con la comunicación de los hechos.

Todos las personas trabajadoras en la Fundación AFIM deben saber que tienen derecho, entre otros, a que la fundación les informe de qué es el acoso, cuáles son las conductas que pueden ser constitutivas de acoso y también a que se les asesore e informe de cuáles son los pasos a seguir en caso de considerar que es víctima de acoso o que tenga conocimiento de algún caso que se estuviera produciendo en el ámbito laboral y de cuáles son las acciones que se derivan de la activación de este protocolo.

Cualquier trabajador o trabajadora de la Fundación AFIM que sienta que está siendo acosado o tenga conocimiento de una situación de acoso, puede, mediante queja o denuncia, activar el presente protocolo como procedimiento interno, confidencial y rápido para la eliminación o reparación de sus efectos.

Es importante conocer que existen dos vías de resolución de los hechos que pudieran ser constitutivos de acoso:

- Vía interna (la que se lleva a cabo en y por la Fundación AFIM)
- Vía externa (La que se realiza a través de la inspección de trabajo, jurisdicción laboral y penal).

Adoptar una de estas vías no excluye el poder adoptar la otra.

1- Vía interna

La vía interna se inicia cuando una persona, informada y asesorada, decide interponer una denuncia o queja ante la Fundación AFIM porque siente que está siendo acosado o porque tenga conocimiento de una situación de acoso laboral.

Las denuncias de este tipo se pueden realizar de manera verbal o por escrito en el modelo de denuncia interna que se adjunta como Anexo I (Parte 3 ANEXOS)

Aunque la Fundación AFIM garantiza la confidencialidad de los hechos, las denuncias que se reciban serán secretas, pero no podrán ser anónimas y se deben efectuar de alguna de estas tres formas:

➤ Denuncia escrita

Las denuncias o quejas por acoso se podrán presentar en papel, en el impreso (**ANEXO I - Denuncia Interna: PI-01**), en un sobre cerrado que podrá ser depositado en el “buzón de sugerencias” (habilitado como cauce de comunicación del personal con el departamento de calidad y la dirección de la Fundación), que está ubicado en una parte visible de la entrada de los locales en los que se realizan actividades en las distintas áreas de influencia o en la ubicación en las que se encuentra las teleoperadoras en las oficinas centrales en Madrid.

*En el caso en que se deposite en el buzón de sugerencias hay que tener muy presente que ese buzón se abre una vez al mes en la primera semana del mismo.

También se pueden entregar en mano a cualquier persona que pueda tomar decisiones en la Fundación, la cual se la transmitirá con la mayor diligencia posible a la persona encargada de instruir dicho tipo quejas o denuncias, o, directamente a esta persona.

La persona designada por la Fundación AFIM para tramitar e instruir este tipo de denuncias por acoso es **María Teresa Pedraza García, responsable de calidad**, que se encuentra físicamente en Madrid y cuyo teléfono es **91 710 58 58** y la extensión interna es la **2905**.

* Todos los trabajadores y trabajadoras de la Fundación AFIM, a través de esta comunicación, quedan informadas de la designación de esta persona como responsable de investigar y tramitar este tipo de quejas o denuncias.

➤ **Denuncia por correo electrónico**

El buzón de correo electrónico en el que se pueden presentar las quejas o denuncias de hostigamiento y acoso es calidad@fundacionafim.org. A ser posible se adjuntará al mismo el impreso (**ANEXO I de este protocolo - Denuncia Interna: PI-01**), cumplimentado. Solo la persona designada para investigar y tramitar estas quejas o denuncias tendrá acceso a los correos que a esos efectos se remitan.

➤ **Denuncia verbal.**

Toda persona conocedora o que se considere víctima de acoso podrá interponer una queja o denuncia de manera verbal, así como por cualquiera de los medios arriba citados ante las personas arriba descritas.

2- Derechos de la persona denunciante

Toda persona que presente una denuncia por acoso tiene derecho:

- A recibir información sobre la queja o denuncia y sobre la evolución de la misma.
- A que la denuncia sea confidencial sea cual sea la forma en que se tramite.
- A que cualquier queja, denuncia o reclamación que se plantee tenga presunción de veracidad.
- A recibir una copia de la denuncia y disponer de tiempo para su lectura detallada y posibilidad de responder y aportar pruebas,
- A disponer de una persona de confianza del entorno que le acompañe a lo largo del proceso,
- A recibir un trato justo.

3- Medidas cautelares

Mientras se está tramitando el expediente si la persona instructora lo considera conveniente porque haya indicios suficientes de acoso podrás pedir a la dirección de la Fundación AFIM que tome medidas cautelares para que cese de inmediato la situación de acoso. Estas medidas no deben suponer un perjuicio permanente en las condiciones laborales de las personas implicadas.

Las decisiones o medidas que la dirección de la Fundación AFIM puede adoptar como cautelares ante el conocimiento de un caso de acoso son las siguientes:

- Separar físicamente a la presunta persona agresora de la víctima mediante cambio de puesto y/u horario o modalidad de trabajo. En ningún caso se obligará a la víctima de acoso a un cambio de puesto, horario, de ubicación dentro de la fundación o modalidad de trabajo.

4- FASE 2- ACTIVACIÓN DEL PROTOCOLO E INVESTIGACIÓN

En esta fase se inicia el protocolo y se analiza e investiga la situación por parte de la Fundación AFIM

Una vez recibida una queja o denuncia por acoso por cualquiera de los medios citados anteriormente, la persona que la reciba, si no es directamente la persona instructora, se la transmitirá con la mayor diligencia a la persona responsable de investigar y tramitar este tipo de quejas o denuncias que dispondrá de un plazo de **2 días laborables para activar el procedimiento** para su tramitación.

La persona encargada, tras realizar un primer análisis de los datos conocidos sobre el caso podrá:

- No admitir a trámite la denuncia, y por lo tanto no iniciar el procedimiento, cuando resulte evidente que lo planteado no tiene que ver con acoso.
- Iniciar un procedimiento informal

- Incoar el procedimiento puesto que se identifica la situación denunciada como de acoso laboral.

Si la persona instructora decide admitir a trámite la queja o denuncia podrá optar por iniciar uno de los dos tipos de procedimientos previstos:

- El procedimiento informal, y
- El procedimiento formal.

Decido que procedimiento se va a utilizar, la persona instructora se lo comunicará a las dos partes.

Iniciar el primer tipo de procedimiento (procedimiento informal) no impide que se pueda comenzar después el segundo (procedimiento formal), sin embargo, si se inicia directamente el procedimiento formal, entonces, no habrá posibilidad de activar el procedimiento informal.

1- Procedimiento informal

Este tipo de procedimiento es potestativo y el **plazo máximo para finalizarlo es de 7 días** una vez recibida la denuncia o queja.

- El objetivo de iniciar un procedimiento informal es solventar la situación con prontitud y de manera ágil y rápida, sin necesidad de cumplir con todo lo establecido en el procedimiento formal.
- Este tipo de procedimiento solo se iniciará si se está seguro de que con el simple hecho de trasladar al presunto agresor las consecuencias intimidatorias u ofensivas de su conducta, es suficiente para que se solucione la situación.
- La persona que decide qué tipo de procedimiento debe activarse será la persona instructora de caso designada por la Fundación AFIM citada con anterioridad. Esta resolverá el procedimiento entrevistándose con las personas afectadas y realizando las actuaciones que considere necesarias para esclarecer la situación y alcanzar una solución aceptada por ambas partes.

- En el caso de no pasar a la tramitación del expediente formal, se levantará acta de la solución adoptada en esta fase preliminar y se informará a la dirección de la fundación, a la representación legal de trabajadoras y trabajadores (si la hubiera), a la persona responsable de prevención de riesgos laborales y a la comisión de seguimiento del plan de igualdad, quienes deberán guardar sigilo y garantizar la confidencialidad sobre la información a la que tengan acceso.
- En caso de que por este procedimiento no se encuentre una solución admitida por ambas partes se iniciará el proceso formal.

2- Procedimiento formal

Una vez recibida la denuncia en el plazo máximo de **2 días laborables**, se activará el procedimiento formal para su tramitación. Si el proceso se inicia por resultar infructuoso el procedimiento informal, el proceso formal se iniciará **al día siguiente** de dar por terminado el primero.

El plazo máximo para llevar a cabo el procedimiento formal será de **20 días laborales ampliables a 30** una vez recibida la denuncia por parte de la persona instructora.

- Todas las denuncias recibidas se tratarán de forma confidencial. Para asegurarse de esta circunstancia, la persona instructora generará un código numérico que será con el que a todos y todas los implicados e implicadas se referirán cuando se aluda a la misma.
- La persona instructora de la queja o denuncia por acoso, **María Teresa Pedraza García** realizará una investigación rápida y confidencial de los hechos en el plazo de **10 días laborables** prorrogable por otros 3. En ese tiempo escuchará a las personas afectadas y a los testigos y requerirá cuanta documentación sea necesaria, sin perjuicio de lo dispuesto en materia de protección de datos de carácter personal y documentación reservada.
- Siempre se garantizará la imparcialidad de la persona instructora del caso, por lo que en el supuesto de que exista cualquier circunstancia que lo impida por ser parientes, amigos íntimos, enemigos declarados, etc. la persona designada

como instructora se abstendrá de actuar y lo comunicará a la dirección de la Fundación para que sea sustituida. Lo mismo pasará con cualquier otra persona implicada en el caso.

- Cualquier trabajador o trabajadora que sea requerida para recabar información sobre el caso debe colaborar en todo momento con la persona instructora.
- Durante la tramitación del expediente se hablará primero con la víctima y después con la persona denunciada. Ambas partes implicadas podrán estar asistidas y acompañadas por una persona de su confianza. Estas personas estarán obligadas a guardar secreto sobre la información a la que sobre el caso tengan acceso.
- La tramitación del expediente se realizará de la manera más ágil y eficaz posible y en todo momento se protegerá la intimidad, confidencialidad y dignidad de las personas afectadas, así como el derecho de contradicción de la persona denunciada.
- Todas las actuaciones que se lleven a cabo durante la tramitación del expediente se llevarán a cabo con extremada sensibilidad y respetando a todas las partes implicadas.
- Mientras se está tramitando el expediente, si la persona que instruye el caso lo considera oportuno, la dirección de la Fundación AFIM puede adoptar medidas cautelares.
- Una vez finalizada la investigación de los hechos la persona instructora realizará un informe en el que se recogerán como mínimo los siguientes aspectos:
 - ❖ Antecedentes del caso
 - ❖ Relación de las intervenciones y pruebas practicadas o recabadas.
 - ❖ Argumentos expuestos por las partes
 - ❖ Testimonios de los testigos si los hubiera.
 - ❖ Resumen de los hechos principales
 - ❖ Otros informes que se deban tener en cuenta
 - ❖ Conclusiones
 - ❖ Medidas propuestas.

- Si en opinión de la persona instructora del caso hay indicios de acoso, en el informe que emita, como se ha señalado, propondrá a la fundación la adopción de las medidas sancionadoras que considere oportunas, incluido, si fuera el caso, el despido disciplinario de la persona acosadora.
- Si, por el contrario, tras la investigación, la persona instructora no aprecia indicios de acoso, hará constar esto en el informe que de la prueba practicada no cabe apreciar la concurrencia de acoso.
- Si el instructor o instructora a pesar de no encontrar indicio de acoso considera que hay una situación conflictiva que de seguir repitiéndose en el tiempo podría terminar derivando en acoso, lo comunicará también a la dirección de la Fundación y sugerirá a esta las medidas que considere necesarias para que esto no ocurra y poner fin a la situación.

C) MEDIDAS REACTIVAS

Las medidas reactivas se producen cuando ha acontecido un caso de acoso en la Fundación AFIM. Para evitar tener que tomar medidas de este tipo la dirección de la Fundación pone especial énfasis en la adopción de medidas de carácter proactivo o preventivo.

1- FASE 3- RESOLUCIÓN

1- La resolución del expediente

En vista del informe elaborado por la persona instructora de la investigación, la dirección de la Fundación AFIM llevará a cabo la resolución del caso adoptando las decisiones que consideren oportunas en el plazo el plazo de **3 días laborables** (máximo total de veinte días laborables desde el inicio del procedimiento, ampliables hasta treinta).

En la resolución constarán los datos identificativos de la persona denunciante y denunciada al igual que la causa de la denuncia y los hechos constatados.

Estas decisiones se comunicarán por escrito a la víctima, a la persona denunciada y a la persona instructora, las cuales deberán tratar la información a la que tengan acceso de forma confidencial.

Así mismo, se informará de lo acaecido a la comisión de seguimiento del plan de igualdad y a la persona responsable de los riesgos laborales en la Fundación quien a su vez se lo comunicará al Servicio de Prevención Ajeno de la Fundación. En estos tres últimos casos, y para garantizar la confidencialidad, no se darán datos personales y se utilizarán los códigos numéricos asignados al expediente.

Si de la investigación realizada se deduce que se haya cometido alguna falta diferente a la de acoso que esté tipificada en la normativa vigente o en el/los convenio/s de aplicación (como el caso de una denuncia falsa, entre otras), se incoará el expediente disciplinario que corresponda.

2- Actuaciones derivadas

En función de esos resultados emitidos en el informe pertinente por la persona instructora del caso, la dirección de la Fundación AFIM procederá a:

- a) Si no hay evidencias suficientemente probadas** de la existencia de acoso, archivar las actuaciones, levantando acta al respecto.

Si el resultado del expediente es de sobreseimiento, el/la denunciante podrá solicitar, si fuera posible, el traslado de oficina o de departamento o el cambio de la modalidad y/u horario de trabajo, sin que el mismo suponga una mejora o detrimento en sus condiciones laborales.

b) **En caso de que haya evidencias suficientemente probadas** de la existencia de acoso se iniciará un expediente sancionador en el que va a constar la falta producida, circunstancias agravantes si las hubiera y las medidas correctoras y/o sancionadoras que se consideren oportunas, tomando en consideración lo sugerido por la persona instructora.

- Se considerarán **circunstancias agravantes** las siguientes:
 - Que la persona denunciada sea reincidente en la comisión de actos de acoso.
 - Que sean dos o más personas asediadas.
 - Que se acrediten conductas intimidatorias o de represalias por parte de la persona acosadora.
 - Que la persona acosadora tenga poder de decisión respecto de la relación laboral de la persona asediada.
 - Que la persona asediada tenga algún tipo de discapacidad.
 - Que el estado físico o psicológico de la persona asediada haya sufrido graves alteraciones, acreditadas por personal médico.
 - Que se presione o coaccione a la persona asediada, testigos o personas de su entorno laboral o familiar, con la intención de evitar o perjudicar la investigación que se está realizando.

- Entre las medidas correctoras y/o sancionadoras que la Fundación AFIM puede proponer se encuentran:
 - Separar físicamente a la persona agresora de la víctima, mediante cambio de puesto y/u horario o modalidad de trabajo. En ningún caso se obligará a la víctima de acoso a un cambio de puesto, horario o de ubicación dentro de la empresa.

 - Sin perjuicio de lo establecido en el punto anterior, y en función de los resultados de la investigación, si procede, se sancionará a la persona agresora aplicando el cuadro de infracciones y sanciones previsto en el convenio colectivo de aplicación a la fundación y/o en el Estatuto de los Trabajadores, pudiendo, estas sanciones, llegar a:
 - ❖ La suspensión de empleo y sueldo: la suspensión del contrato de trabajo por motivos disciplinarios se recoge en los arts. 20, 45 y 58 del Estatuto de los Trabajadores. Mientras se mantenga esta situación cesarán las obligaciones de trabajar y

de remuneración y la persona trabajadora se encontrará en situación asimilada al alta a efectos de cotización.

- ❖ El despido disciplinario: la última de las causas a las que se refiere el art. 54 del Estatuto de los Trabajadores como merecedora del despido disciplinario es «el acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual y el acoso sexual o por razón de sexo al empresario/a o a las personas que trabajan en la empresa».

Estas sanciones nunca recaerán sobre la víctima, ni se tomarán represalias contra ella, ni contra las personas que testifiquen.

La Fundación AFIM en todo momento evitará que se la culpabilice y la apoyará en todo momento informándola de los recursos existentes en el caso de que desee emprender acciones legales.

La víctima será informada de que el acoso laboral puede ser constitutivo de delito castigado con pena de prisión o multa, agravada en el caso de que la persona culpable hubiera cometido el hecho prevaliéndose de su situación de superioridad laboral o jerárquica, o cuando la víctima sea especialmente vulnerable, por razón de su edad, enfermedad o situación.

- Además, la dirección de Fundación AFIM adoptará las medidas preventivas necesarias para evitar que la situación vuelva a repetirse, reforzará las acciones formativas y de sensibilización y llevará a cabo actuaciones de protección de la seguridad y salud de la víctima, entre otras, las siguientes:
 - ❖ Evaluación de los riesgos psicosociales en la fundación.
 - ❖ Adopción de medidas de vigilancia para proteger a la víctima.
 - ❖ Adopción de medidas para evitar la reincidencia de las personas sancionadas.
 - ❖ Apoyo psicológico y social a la persona acosada.
 - ❖ Modificación de las condiciones laborales que, previo consentimiento de la persona víctima de acoso, se estimen beneficiosas para su recuperación.

- ❖ Formación o reciclaje para la actualización profesional de la persona acosada cuando haya permanecido en IT durante un período de tiempo prolongado.
- ❖ Realización de nuevas acciones formativas y de sensibilización para la prevención, detección y actuación frente al acoso laboral, dirigidas a todas las personas que prestan sus servicios en la fundación.

*Tanto si hay evidencias de acoso como si no, la Fundación realizará una revisión de la situación laboral de la persona demandante para poder en todo momento entender prevenir y/o corregir la situación que ha provocado la denuncia.

*En el caso de que la sanción a la persona agresora no sea la extinción del vínculo contractual, la dirección de Fundación AFIM mantendrá un deber activo de vigilancia respecto a esa persona trabajadora cuando se reincorpore (si es una suspensión), o en su nuevo puesto de trabajo en caso de un cambio de ubicación o departamento. Pero siempre y en todo caso, el cumplimiento de erradicar el acoso no finalizará con la mera adopción de la medida del cambio de puesto u horario o modalidad de trabajo o con la mera suspensión, realizándose siempre una posterior vigilancia y control de la situación por parte de la fundación AFIM.

2- SEGUIMIENTO DE LAS ACTUACIONES REALIZADAS Y MEDIDAS ADOPTADAS.

Una vez cerrado el expediente, y en un **plazo no superior a treinta días naturales**, la persona encargada de tramitar e investigar la denuncia o queja por parte de la Fundación AFIM realizará un seguimiento sobre el cumplimiento de las resoluciones tomadas y el resultado de las medidas adoptadas.

Del resultado de este seguimiento, la persona instructora del caso realizará un informe de conclusiones (**ANEXO II – Informe de conclusiones: PI-02**) que recogerá el resultado

del seguimiento realizado y propondrá medidas a adoptar en caso de que los hechos causantes del procedimiento sigan produciéndose o se vuelvan a producir.

Este informe se remitirá a la dirección de la Fundación AFIM con el objetivo de que adopte las medidas necesarias, así como a la representación legal de las personas trabajadoras (si es que la hubiera) y a la persona responsable de prevención de riesgos laborales. Informe del cual deberán todas las partes guardar confidencialidad.

PARTE 3

A) REVISIÓN DEL PROTOCOLO

La revisión de este protocolo se realizará siempre después de que se haya producido una queja o denuncia por acoso e independientemente al menos una vez al año en la revisión por dirección del Sistema de Gestión de Calidad de la fundación AFIM.

También se llevarán a cabo revisiones extraordinarias siempre que concurren alguna de estas circunstancias o motivos:

- En cualquier momento a lo largo de su vigencia con el fin de reorientar el cumplimiento de sus objetivos de prevención y actuación frente al acoso laboral.
- Cuando se ponga de manifiesto su falta de adecuación a los requisitos legales y reglamentarios o su insuficiencia como resultado de la actuación de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.
- En los supuestos de fusión, absorción, transmisión o modificación del estatus jurídico de la fundación y ante cualquier incidencia que modifique de manera sustancial la plantilla de esta, sus métodos de trabajo y/u organización.
- En el supuesto de que una resolución judicial condene a la fundación por acoso o determine la falta de adecuación del protocolo a los requisitos legales o reglamentarios.

B) EVALUACIÓN DEL PROTOCOLO

La evaluación de la efectividad del presente protocolo se llevará a cabo a través de los siguientes indicadores de calidad que pasan a formar parte del Sistema de Gestión de Calidad de la Fundación que es conforme a la norma ISO: 9001-2015:

- Número de personas trabajadoras que han hecho una “comunicación” por acoso en el puesto de trabajo, como porcentaje del total de personas trabajadoras.
- Número de personas trabajadoras que han hecho una “denuncia” por acoso, como porcentaje del total de personas trabajadoras.
- Número anual de medidas preventivas y/o de sensibilización que se han llevado a cabo en la fundación (horas de sensibilización/formación y listado de medidas).
- Número de procedimientos sancionadores que se han llevado a cabo en la fundación durante el año.

BIBLIOGRAFÍA

- *Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- *Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y se modifica el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo.
- *Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual.
- * Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- *Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales.
- *Protocolo para la prevención y actuación frente al acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el ámbito laboral: Manual de referencia. Elaborado por la Subdirección General para el Emprendimiento, la Igualdad en la Empresa y la Negociación Colectiva en colaboración con la experta Gemma Fabregat Monfort. Editado por el Instituto de las Mujeres. Madrid (octubre 2021)
- *Guía para la elaboración de un protocolo de prevención y actuación frente al acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el ámbito laboral. Gutiérrez González, MJ y Marchena Galen, Sara. Editado por Comisiones Obreras Extremadura (noviembre 2018)
- *Protocolo de prevención y actuación frente al acoso laboral y por razón de sexo en el ámbito laboral de Castilla la Mancha. Cervantes Vadillo, MV. Instituto de la mujer Castilla-La Mancha, CCOO Castilla-La Mancha. Diciembre de 2021.
- * Decálogo ciberseguridad empresas: Una guía de aproximación para el empresario. Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE)
INCIBE_PTE_AproxEmpresario_011_DecalogoSeguridad-2017-v1
- *Guía para la elaboración de un protocolo de prevención y actuación frente al acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral. Comisiones Obreras Extremadura. (noviembre 2018)
- * Información ampliada del Cuaderno: por un trabajo digno el acoso discriminatorio y cuestiones básicas sobre condiciones de trabajo, extinción de la relación laboral y protección social. UGT, Ministerio de Empleo y Seguridad Social, Unión Europea: Fondo Social Europeo.
- *Negociación Colectiva y Planes de Igualdad. El papel de las Comisiones de Igualdad. Latas García, A. y Castro Hernández, T. Fundación de Relaciones Laborales de Extremadura y CCOO Extremadura. Año 2021

*La Acción Sindical frente al Acoso Sexual. Guía sindical. Silván, E. y Brunel, S. Secretaría Confederal de la Mujer CCOO. Año 2021

*Guía sobre acoso sexual en centros de trabajo. Secretaría de la Mujer de CCOO de Andalucía.

*Guía de elaboración del protocolo para la prevención y abordaje del acoso sexual y por razón de sexo en la empresa. Consejo de relaciones laborales de Cataluña, Gobierno de Cataluña. Barcelona, marzo de 2021

*Modelo de protocolo para la prevención y actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo para empresas de menos tamaño que carezcan de plan de igualdad www.igualdadenaempresa.es

ANEXOS

ANEXO I : DENUNCIA INTERNA DE ACOSO

ANEXO II: INFORME DE CONCLUSIONES TRAS INVESTIGACIÓN DE
UNA DENUNCIA



DENUNCIA INTERNA DE ACOSO

Código: PI-01
Edición: 1
Fecha: 06/02/2023
Página.: 1 de 2

Nº EXPEDIENTE:

A la atención de la persona instructora de los procedimientos de queja o denuncia por acoso sexual y/o por razón de sexo de la Fundación AFIM

1.- PERSONA QUE INFORMA DE LOS HECHOS

Persona que ha sufrido acoso

Otros (especificar) _____

2.- DATOS PERSONA QUE HA SUFRIDO ACOSO

Nombre y Apellidos:

DNI:

Puesto de trabajo:

Centro de trabajo:

Tipo de contrato/Vinculación laboral:

Teléfono de contacto:

Email:

Domicilio a efecto de notificaciones:

3.- DATOS DE LA PERSONA AGRESORA

Nombre y Apellidos:

DNI (si se conoce):

Puesto de trabajo:

Centro de trabajo:

Nombre empresa:

4.- DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

Descripción tan precisa como sea posible:

5.- TESTIGOS Y/O PRUEBAS

Nombre de los testigos:

Pruebas que se adjuntan:

6.- SOLICITUD

Presentar una Queja

Denuncia

Por Acoso sexual

Acoso por razón de sexo

Otro tipo de acoso: _____

Contra: _____

DATACIÓN:

Localidad:

Fecha:

Nombre:

Firma

Los datos contenidos en el presente documento son totalmente confidenciales por lo que cualquiera que los divulgue de cualquier forma puede incurrir en un delito. Todos los datos aquí contenidos quedan bajo la guarda y custodia de la Fundación AFIM.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantías de los derechos digitales y el Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, le informamos de que los datos personales recogidos en este documento serán incorporados a un fichero denominado PERSONAL propiedad de Fundación AFIM, cuyo fin es la gestión de la relación contractual entre La Fundación AFIM y sus trabajadores y que dichos datos permanecerán en poder de FUNDACION AFIM hasta que finalice dicha relación contractual para la que fueron recabados o el tiempo que la Ley lo exija en su momento. Se cederán datos a terceros para gestiones relacionadas con el Dpto. De Recursos Humanos de **Fundación AFIM** y/o cuando exista obligación legal. Así mismo, le informamos de que le asiste el derecho de acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad o/y oposición de sus datos de manera fácil y gratuita, enviando una solicitud escrita a la atención del Responsable de La FUNDACIÓN AFIM, Carretera de la Coruña, Km 17,800 Edificio FL Smidth 1º C - 28231 Las Rozas - MADRID, o por correo electrónico a: dptocalidadlopd@fundacionafim.org en los términos que la normativa aplicable establece. Así mismo le informamos de que para cualquier disconformidad con la respuesta obtenida puede dirigirse a la AEPD (Agencia Española de Protección de Datos)

www.aepd.es



INFORME DE CONCLUSIONES TRAS INVESTIGACIÓN DE UNA DENUNCIA

Código: PI-02
Edición: 1
Fecha: 06/02/2023
Página.: 1 de 2

Nº EXPEDIENTE:

La persona instructora de las quejas o denuncias por acoso nombrada por la Fundación AFIM, _____, siguiendo el protocolo de actuación previsto para estos casos y tras la instrucción del pertinente expediente arriba indicado.

EXPONE:

1.- ANTECEDENTES DEL CASO

2.- DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

3.- DILIGENCIAS PRÁCTICADAS

4.- INFRACCIONES DETECTADAS

5.- PROPUESTA DE MEDIDAS A ADOPTAR

6.- CIERRE EXPEDIENTE

Nombre de la persona instructora:

Firma:

Fecha: / /20

LUGAR DE ARCHIVO:

Los datos contenidos en el presente documento son totalmente confidenciales por lo que cualquiera que los divulgue de cualquier forma puede incurrir en un delito. Todos los datos aquí contenidos quedan bajo la guarda y custodia de la Fundación AFIM.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantías de los derechos digitales y el Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, le informamos de que los datos personales recogidos en este documento serán incorporados a un fichero denominado PERSONAL propiedad de Fundación AFIM, cuyo fin es la gestión de la relación contractual entre La Fundación AFIM y sus trabajadores y que dichos datos permanecerán en poder de FUNDACION AFIM hasta que finalice dicha relación contractual para la que fueron recabados o el tiempo que la Ley lo exija en su momento. Se cederán datos a terceros para gestiones relacionadas con el Dpto. De Recursos Humanos de **Fundación AFIM** y/o cuando exista obligación legal. Así mismo, le informamos de que le asiste el derecho de acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad o/y oposición de sus datos de manera fácil y gratuita, enviando una solicitud escrita a la atención del Responsable de La FUNDACIÓN AFIM, Carretera de la Coruña, Km 17,800 Edificio FL Smidth 1º C - 28231 Las Rozas - MADRID, o por correo electrónico a: dptocalidadlopd@fundacionafim.org en los términos que la normativa aplicable establece. Así mismo le informamos de que para cualquier disconformidad con la respuesta obtenida puede dirigirse a la AEPD (Agencia Española de Protección de Datos) www.aepd.es