

PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN DEL ACOSO Y LA DISCRIMINACIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL

Código: PRO-HR-17

Revisión: 01

Fecha revisión: 06.2026

Fecha creación: 05.2025

División: Human Resources

Departamento: Human Resources

1. Declaración de principios

Ser tratada/o con dignidad, es un derecho de toda persona trabajadora. Basándonos en este derecho, Bahia Principe se compromete a crear, mantener y proteger con todas las medidas a su alcance, un entorno laboral donde se respete la dignidad del conjunto de personas que trabajan en todas las empresas que operen con la marca, rechazando cualquier discriminación y/o acoso sexual, por razón de raza, edad, sexo, libertad e identidad sexual, estado civil, nacionalidad, creencias o cualquier otra condición física o social entre nuestras/os colaboradoras/es y considerar a la diversidad como algo valioso ya que permite confrontar diferentes puntos de vista y aporta mayor creatividad e innovación.

La situación de acoso y/o discriminación se puede producir:

- Dentro y fuera del lugar de trabajo, durante la selección previa a la relación contractual o dentro de la misma.
- Tanto por acción como por omisión. Ignorar a alguien o dejarle sin trabajo, deliberadamente y sin motivo justificado, también es una forma de acoso
- De forma verbal, física o psicológica.
- Desde varias posiciones: por parte una persona que ocupa una posición superior a la víctima (descendente), por parte de una persona del mismo nivel (horizontal) y de una persona que ocupa un puesto inferior a la víctima (ascendente).
- De muchas formas, incluyendo conductas verbales no deseadas, bromas degradantes, contacto físico no deseado, insultos o amenazas, aislamiento deliberado y contacto no verbal no deseado, como correos electrónicos ofensivos o publicaciones en redes sociales.

Como **objetivo** se pretende asumir un compromiso entre la empresa y colaboradores/as y/o su representación legal para reflexionar sobre la problemática del acoso en el ámbito laboral, para ser más ágiles en la detección precoz y disponer de una mayor operatividad para eliminar factores de riesgo posibilitadores.

La Empresa y todo su personal, tienen la responsabilidad de ayudar a garantizar un entorno laboral en el que resulte absolutamente inaceptable e indeseable cualquier conducta de acoso y, en concreto, el personal directivo y los/as jefes/as de departamento tienen la obligación de garantizar, con todos los medios a su alcance, que no se produzcan hechos de este tipo en las unidades organizativas a su cargo.

Por lo tanto, queda prohibida cualquier acción o conducta de esta naturaleza, siendo considerada como falta laboral muy grave, dando lugar a las sanciones que más adelante se determinan.

En caso de producirse, debe garantizarse la ayuda a la persona que lo sufra, la evitación de que se repita y el castigo al culpable y a quien lo consienta.

Todo procedimiento será urgente y confidencial y se protegerá la intimidad y dignidad de las personas afectadas. El archivo y custodia de las actuaciones, será realizado por el Comité habilitado a tal efecto.

Se establecen un conjunto de compromisos a título de declaración de intenciones y un procedimiento para guiar concretamente el desarrollo de las actuaciones.

Dichos compromisos son los siguientes:

- Formar a la totalidad de los/as colaboradores/as en materia de acoso en el ámbito laboral, con el objetivo de que cualquiera de ellos sea capaz de detectar, comportamientos, actitudes y/o condiciones de trabajo que podrían considerarse objeto del presente protocolo. Además, se hará hincapié en la formación destinada a directivos y mandos intermedios derivada de su posición jerárquica y gestión de equipos de trabajo.
- Realizar periódicamente campañas informativas a fin de dar a conocer aquellos aspectos de la organización del trabajo que afectan a la seguridad y salud de los/as colaboradores/as. Dichas campañas se elaborarán juntamente con la representación legal de los trabajadores/as cuando así se requiera.

- Impulsar la realización de la evaluación de riesgos psicosociales en todos los puestos de trabajo y analizar los resultados obtenidos.
- Asegurar la vigilancia y la adaptación de las condiciones de trabajo que fueran necesarias a fin de evitar circunstancias de acoso.
- Garantizar el derecho de los/as colaboradores/as a denunciar de forma confidencial y sin que tengan que sufrir represalias.
- Proponer una solución negociada de los problemas siempre que las circunstancias lo permitan y adoptar las medidas disciplinarias que se consideren oportunas.
- Garantizar una actuación ágil y rápida, siendo escrupulosos con la protección de la intimidad, confidencialidad y dignidad de las personas afectadas, así como su salud tanto física como mental.
- En el ámbito de las actividades de vigilancia de la salud tomar en consideración aquellas dirigidas a la detección de sintomatología relacionada con los riesgos psicosociales. Los exámenes de salud al personal se realizarán como médica y legalmente proceda.

2. Definiciones

El **acoso** es una conducta que vulnera la dignidad de la persona trabajadora y, por ello, resulta inadmisibles en cualquier caso. Además de afectar a la dignidad, puede perjudicar otros derechos como la igualdad y la no discriminación, el honor, la intimidad, la propia imagen o la salud. En todo caso, cualquier conducta de acoso será considerada contraria a la dignidad de la persona.

2.1.- Acoso laboral

El acoso laboral, también conocido como mobbing, es una forma de violencia psicológica en el entorno de trabajo. Consiste en conductas repetidas y sistemáticas de hostigamiento, humillación, intimidación o menosprecio hacia una persona por parte de compañeros, superiores o incluso subordinados, con el objetivo o efecto de deteriorar su dignidad, integridad o condiciones laborales.

Se considera acoso laboral prácticas como exigir resultados desproporcionados o imposibles de conseguir, ocupar al/la colaborador/a en tareas inútiles, ejercer represalias por haber planteado quejas o denuncias, ignorarlo etc.

Este tipo de acoso también incluye el **acoso organizacional** que se da cuando la empresa promueve prácticas que presionan a la persona trabajadora a renunciar y abandonar la empresa, como por ejemplo los cambios constantes de puesto o reducción injustificada de funciones.

2.2.- Acoso psicológico

La empresa define acoso psicológico toda conducta que atenta contra la dignidad o la integridad psíquica o física de los/as colaboradores/as y que degrada el ambiente de trabajo. Incluiría, por tanto, discriminación, humillación, amenazas, de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado.

Por tanto, se consideraría acoso psicológico:

- Las actuaciones injustas que persiguen reducir las posibilidades de la víctima de comunicarse adecuadamente con otros, incluido el/la propio/a acosador/a, entre las que pueden incluirse actitudes como ignorar la presencia de la víctima, criticar de forma sistemática e injustificada los trabajos que realiza, criticar su vida privada o amenazarle, tanto verbalmente como por escrito.
- Las actuaciones que tienden a evitar que la víctima tenga posibilidad de mantener contactos sociales, como asignarle puestos de trabajo que le aislen de sus compañeros/as o prohibir a los/as compañeros/as hablar con la víctima.
- Las actuaciones, de hecho o de palabra, dirigidos a desacreditar o impedir a la víctima mantener su reputación personal o laboral, como son ridiculizar o calumniar a la víctima, hablar mal de la misma a su espalda, cuestionar constantemente sus decisiones u obligarle a realizar un trabajo humillante o atacar sus creencias políticas o religiosas.
- Las actuaciones dirigidas a reducir la ocupación de la víctima y su empleabilidad, como son no asignarle trabajo alguno, asignarle tareas totalmente inútiles, sin sentido o degradantes.
- Las actuaciones que afectan a la salud física o psíquica para la víctima, como son obligarle malintencionadamente a realizar trabajos peligrosos, especialmente nocivos para la salud o amenazarle o agredirle físicamente.

2.3.- Acoso sexual

El acoso sexual es la conducta de naturaleza sexual, u otros comportamientos basados en el sexo, que afectan a la dignidad de las personas en el trabajo y que se exteriorizan por medio de un comportamiento físico o verbal manifestado en actos, gestos o palabras, cuyo sujeto activo sabe o debe saber que dicha conducta es indeseada por la víctima. Asimismo, el acoso debe ser ponderado objetivamente como capaz de crear un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil, ofensivo o humillante.

A título de ejemplo, sin tener carácter limitativo ni excluyente, relacionamos conductas constitutivas de acoso sexual:

- El contacto físico deliberado y no solicitado, abrazos o besos no deseados, acercamiento físico excesivo o innecesario.
- Bromas, comentarios sugerentes, observaciones sobre la apariencia o condición sexual del/la colaborador/a.
- Conductas no verbales como exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, miradas impúdicas o gestos con claro contenido sexual.
- Llamadas telefónicas, SMS, cartas o correos electrónicos de carácter ofensivo de contenido sexual.
- Invitaciones repetidas y persistentes para participar en actividades sociales lúdicas, a pesar de que la persona objeto de estas haya dejado claro que dichas invitaciones no son deseadas.
- Chantaje sexual, peticiones de favores sexuales e invitaciones comprometedoras, cuando las mismas asocien la aprobación o denegación de estos favores por medio de actitudes, insinuaciones o directamente, a una mejora de las condiciones de trabajo o a la estabilidad en el empleo, forzando a la víctima a elegir entre someterse a los requerimientos sexuales, o perder o ver perjudicados determinados beneficios o condiciones de trabajo.
- Cualquier comportamiento que tenga como causa o como objetivo la discriminación, el abuso, la humillación, la intimidación o la vejación por razón de su condición sexual.
- Toda agresión sexual.
- El acoso sexual se distingue de las aproximaciones libremente aceptadas y recíprocas, porque en el primer caso, no son deseadas por la persona que es objeto de ellas. No es necesaria la reiteración en los episodios no deseados, para ser constitutivo de acoso sexual.

2.4.- Acoso por razones de sexo, identidad y/o orientación sexual

Constituye acoso por razón de sexo, identidad y/o orientación sexual cualquier comportamiento realizado en función del sexo, identidad y/o orientación sexual de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

La discriminación por embarazo, maternidad o paternidad constituye también una discriminación directa por razón de sexo.

Asimismo, se entenderá que existe acoso por razón de sexo cuando se atente contra la dignidad de las personas incluidas en el colectivo LGBTI+

2.5.-Acoso basado en características personales

El acoso basada en características personales consiste en tratar a una persona (colaborador/a o solicitante de empleo) de manera no favorable por cualquier motivo relacionado con su persona, como la raza, edad, nacionalidad, origen étnico, embarazo, edad, religión, creencias, discapacidad o cualquier otro motivo.

Este tipo de acoso también puede hacer referencia a la pareja y familia de la persona trabajadora.

El acoso puede ocurrir aun cuando la víctima y la persona que incurra en la discriminación comparta los mismos rasgos, como la raza, la edad, la religión, etc.

2.6.- Otros tipos de acoso

Independientemente de los ejemplos relacionados en los puntos anteriores se pueden dar otros tipos de acoso, que se manifiestan en el trato discriminatorio, los comentarios ofensivos y cualquier otro comportamiento que atente contra la dignidad de las personas. En este acoso ambiental la persona acosadora crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo para la víctima y puede ser realizado por cualquier miembro de la empresa, con independencia de su posición o estatus, o por terceras personas ubicadas de algún modo en el entorno de trabajo.

2.7.- Qué no se considera acoso

La empresa tiene la potestad y el derecho de asignar funciones, puestos de trabajo y establecer normas internas que garanticen la viabilidad de esta y el servicio que debe prestar a sus clientes.

En el ejercicio de esta potestad no se considerará acoso:

- El hecho de que el superior jerárquico no permita determinados comportamientos a sus colaboradores/as cuando no se realicen acorde a los procedimientos establecidos.
- El hecho de que se obligue a los/as colaboradores/as a utilizar correctamente la uniformidad de la empresa en los centros de trabajo en los que esté establecido. La religión no será motivo para que el/la colaborador/a no respete las normas de uniformidad
- El hecho de que se denieguen determinados privilegios siempre y cuando no sean de cumplimiento legal.
- El hecho de que se llame la atención a un/a colaborador/a cuando no desempeñe correctamente su trabajo, siempre y cuando no se haga de forma ofensiva o denigrante.

3. Información y divulgación

La empresa garantizará la divulgación de este protocolo mediante sesiones de sensibilización para los/as colaboradores/as. Asimismo, una copia de este protocolo estará disponible para cualquier persona que lo solicite.

4. Órgano competente

En caso de estar sufriendo cualquiera de las conductas referidas en el punto 2 de este documento, o de tener conocimiento de estas, cualquier persona trabajadora dispondrá de la posibilidad de, mediante denuncia o reclamación, activar este protocolo como procedimiento interno, confidencial y rápido en aras a la erradicación de la conducta y reparación de sus efectos.

4.1.- Canal de Denuncias

Bahia Principe dispone de un Canal de Denuncias, confidencial, a través del que cualquier colaborador/a puede denunciar los casos de acoso de los que tenga conocimiento, independientemente de si es la víctima o no. En este caso el órgano competente para resolver es el *Órgano de Cumplimiento*.

El Órgano de Cumplimiento es un órgano interno de Compliance penal de MHP dotado de poderes autónomos de iniciativa y control, al que se le confía, entre otros cometidos, la responsabilidad de supervisar el funcionamiento y observancia del Modelo de Cumplimiento de MHP.

Para más información consultar los siguientes documentos:

- Código ético y de conducta
- POL-HR-13 Política general del Canal Ético
- PRO-HR-03 Reglamento del Canal Ético

4.2.- Denuncia directa en el centro de trabajo

En caso de que el/la colaborador/a no desee utilizar el *Canal de Denuncias* y podrá denunciar el acoso en su propio lugar de trabajo.

En este caso la Dirección del centro de trabajo y la Dirección de RRHH del mismo serán las personas competentes para conocer las denuncias de acoso. En concreto se responsabilizarán de:

- Recibir las denuncias o quejas de cualquier colaborador/a que se considere afectado/a o tenga conocimiento de una situación de este tipo.
- Realizar el seguimiento de la investigación de los supuestos casos de acoso. Para ello dispondrá por parte de la empresa de todos los medios necesarios: acceso a toda la información y documentación que pudiera tener relación con el caso, acceso a todas las dependencias de la empresa, facilitar la colaboración de toda la plantilla en lo que sea necesario o conveniente, etc.
- Decidir si deben adoptarse las medidas provisionales y precautorias que se consideren necesarias.
- Remitir el informe de conclusiones a la CHRO de MHP, quien lo pondrá en conocimiento del Órgano de Cumplimiento.
- Supervisar el efectivo cumplimiento de las medidas disciplinarias adoptadas por la empresa.

Las denuncias podrán hacerse verbalmente o por escrito, y se registrará en el modelo A2-PRO-HR-17 “Modelo de denuncia en caso de acoso”

Si, o bien el **General Manager o bien la Dirección de RRHH del centro de trabajo, están involucrados/as** en un procedimiento de acoso (presunta víctima o presunto/a acosador/a), o afectados/as por relación de parentesco, de amistad o enemistad manifiesta, o de superioridad o de subordinación inmediata, respecto de la presunta víctima o persona denunciada, quedarán automáticamente invalidadas para formar parte del proceso, siendo sustituidas por la persona que designe el Órgano de Cumplimiento. Esto implica que, **tanto la persona denunciante como quien reciba la denuncia deben remitirla de forma inmediata al Órgano de Cumplimiento no pudiendo informar a nadie más.**

En caso de denuncias relativas a acoso sexual o por razón de sexo en empresas españolas, o cuando se vean involucradas personas contratadas en España, se aplicará el modelo oficial del Ministerio de trabajo de España. Cada empresa deberá disponer de su propio Protocolo tal y como se establece en la normativa española. Ver anexo A1-PRO-HR-17, “MHP Protocolo para la prevención del acoso sexual y/o por razón de sexo”, este documento sólo aplica a Management Hotelero Piñero.

5 Procedimiento de actuación general

Se establecen dos tipos de procedimientos: un Procedimiento Preliminar y un Procedimiento Formal. Serán la Dirección del centro de trabajo y la Dirección de RRHH del mismo quienes, en el plazo de cinco días laborables desde la recepción de la notificación, valorarán y decidirán si procede la realización del Procedimiento Preliminar o si, en su caso, se opta directamente por el Procedimiento Formal.

En cualquier caso, tanto la Dirección del centro de trabajo como la Dirección de RRHH se reservan la opción de no iniciar el Procedimiento Preliminar si, una vez revisada la denuncia por posible acoso y los medios de prueba oportunos, consideran que no hay indicios suficientes para ello, por ejemplo, falta de pruebas o testimonios que confirmen lo contrario. En estos casos podrán declinar la opción de iniciar el Procedimiento Preliminar y archivar el caso.

En ambos procedimientos la comunicación de los hechos la puede realizar la persona afectada o cualquier otra persona que tenga conocimiento de algún acto de acoso.

La comunicación puede hacerse de forma verbal o por escrito a cualquiera de las dos personas competentes para conocer las denuncias, esto es la Dirección del centro de trabajo y la Dirección de RRHH del mismo. No obstante, si alguna de estas dos personas tuviera conocimiento por cualquier otro medio de actuaciones de este tipo, valorará la fuente, la naturaleza y seriedad de lo que ha tenido conocimiento y, si los indicios son suficientes, iniciará la investigación de oficio.

Tanto en la comunicación verbal como en la escrita la empresa garantizará la confidencialidad sobre el nombre del informante si éste lo desea.

En caso de que la denuncia afecte a una persona que ocupe un cargo directivo, se le comunicará a la CHRO de MHP; tanto el contenido de la denuncia, como el inicio del expediente y su resolución. La CHRO de MHP, lo pondrá en conocimiento del Órgano de Cumplimiento, quien a su vez tendrá la última palabra en caso de discrepar sobre la resolución del expediente.

5.1.- Procedimiento preliminar

Tiene por objeto buscar la solución entre las partes a través de la mediación de la Dirección del centro de trabajo y la Dirección de RRHH del mismo, que actuarán como mediadores.

Las actuaciones del procedimiento preliminar deberán realizarse en el plazo máximo de diez días laborables.

Los mediadores se entrevistarán de manera individual con cada una de las partes para conocer la situación y para consensuar una solución al problema. Excepcionalmente, y siempre que ambas partes estén de acuerdo, la entrevista se podrá realizar de forma conjunta. Las partes podrán comparecer, si lo desean, con un miembro del Comité de Empresa o Delegado Sindical de la Empresa.

En el caso de que, por la gravedad del asunto, se considere necesario, los mediadores elaborarán y remitirán a la CHRO de MHP un informe donde se recogerán los siguientes puntos:

- Fechas de las entrevistas realizadas.
- Declaraciones firmadas de ambas partes.
- Aportación documental.
- Existencia o no de resolución del problema.

Si concluido el plazo no se ha alcanzado un acuerdo satisfactorio para las partes, se propondrá por parte la Dirección del centro de trabajo y la Dirección de RRHH del mismo las actuaciones que consideren convenientes, incluso la apertura del procedimiento formal.

5.2.- Procedimiento formal

Cuando el procedimiento preliminar resulte inapropiado para resolver el problema por la no procedencia de éste, en función de las conclusiones indicadas en el informe mencionado en el punto anterior, o, por la gravedad de los hechos, se seguirá el denominado Procedimiento Formal.

Las actuaciones del Procedimiento Formal deberán realizarse en el plazo máximo de un mes.

De manera inmediata la Dirección del centro de trabajo y la Dirección de RRHH del mismo trasladarán a la persona denunciada la información detallada sobre la naturaleza y contenido de la denuncia que contra el/la mismo/a se haya formulado, debiendo éste/a firmar el recibí correspondiente. En ningún caso se le comunicará la identidad del denunciante si éste no lo permite expresamente.

Asimismo, se le comunicará que será citada con el objetivo de que ambos Directores/as puedan conocer su versión de los hechos, así como todas aquellas pruebas que se considere necesario aportar.

La Dirección del centro de trabajo y la Dirección de RRHH del mismo realizarán conjuntamente las siguientes actuaciones:

- En caso de haber existido el Procedimiento Preliminar, revisar el informe elaborado.
- Realizar las entrevistas que consideren necesarias (presunto/a acosado/a, presunto/a acosador/a, posibles testigos, servicio de prevención, etc.).
- Recopilar y analizar todas las pruebas que consideren precisas.
- Elaboración de un Informe con todas actuaciones que ha llevado a cabo.

Las partes podrán comparecer, si lo desean, con un miembro del Comité de Empresa o Delegado Sindical de la Empresa.

5.3.- Medidas cautelares.

En los casos de denuncias de acoso y hasta que se cierre el procedimiento, siempre y cuando existan indicios suficientes de la existencia de este, la Dirección del centro de trabajo y la Dirección de RRHH podrán optar por la separación de la víctima de la presunta persona acosadora, así como otras medidas cautelares que consideren proporcionadas y procedentes. Las medidas que se adopten nunca podrán suponer un menoscabo o perjuicio para la víctima, ni modificación sustancial de sus condiciones de trabajo.

5.4.- Informe de conclusiones

En el plazo máximo de un mes, contados a partir de la iniciación del procedimiento formal, el General Manager y la Dirección de RRHH del centro de trabajo estudiarán y aprobarán el informe con las conclusiones sobre el supuesto acoso investigado, en el que se incluirán, las actuaciones investigadoras realizadas, los indicios y medios de prueba obtenidos, los agravantes y atenuantes si los hubiere, las conclusiones alcanzadas y, en caso de que efectivamente se considere probado el acoso, la propuesta de sanción, abriendo un procedimiento disciplinario contra la persona denunciada.

6 Sólo para sociedades españolas: Procedimiento de actuación frente al acoso sexual, el acoso por razón de sexo y otras conductas contrarias a la libertad sexual y la integridad moral en ámbito laboral

La normativa española establece que en caso de denuncias relativas a acoso sexual o por razón de sexo en empresas españolas, o cuando se vean involucradas personas contratadas en España, se aplicará el modelo oficial del Ministerio de trabajo de España. El procedimiento de actuación en estos casos concretos es diferente, una vez recibida la denuncia o reclamación:

- Reunión de la comisión instructora del protocolo de acoso: plazo máximo 3 días laborables desde la recepción de la denuncia o reclamación.
- Fase preliminar (potestativa): plazo máximo 7 días laborables.
- Expediente informativo: plazo máximo 10 días laborables prorrogables por otros 3.
- Resolución del expediente de acoso: plazo máximo 3 días laborables
- Seguimiento: plazo máximo 30 días naturales

Para más información, ver anexo A1-PRO-HR-17, “MHP Protocolo para la prevención del acoso sexual y/o por razón de sexo”, este documento sólo aplica a Management Hotelero Piñero.

7 Graduación de la falta

Para decidir la graduación de la falta y, en su caso, la sanción a aplicar se estará en lo establecido en el Procedimiento de acciones disciplinarias PRO-HR-16.

Todas las faltas, graduación y sanciones se regirán por la normativa legal vigente en cada país y por los reglamentos internos de la Empresa siempre que éstos estén validados por la representación legal de los trabajadores y, en su caso, depositados en el Ministerio correspondiente en cada país.

En todo caso se considera agravante al objeto de determinar la gravedad de los hechos y, por lo tanto, de graduar las sanciones los siguientes supuestos:

- La reincidencia.
- La posición dominante del/la acosador/a, tanto por ser su superior jerárquico, como por tener poder de decisión sobre la relación laboral de la víctima o su promoción.
- La existencia de más de una víctima.
- La inexistencia de contrato fijo o indefinido por parte de la persona acosada.
- La existencia demostrada de presiones sobre la víctima, testigos, familiares, o cualquier persona del entorno de la víctima al objeto de interferir en la investigación.
- La existencia demostrada de que el estado psicológico o físico de la víctima se ha visto gravemente afectado por causa del acoso.
- La existencia de discapacidad física o mental por parte de la víctima.

En todo caso, una vez Instruido el correspondiente expediente informativo, de confirmarse la concurrencia de cualquiera de las conductas referidas, la empresa sancionará a quien corresponda, comprometiéndose a usar todo su poder de dirección para garantizar un entorno de trabajo adecuado a los principios de seguridad y salud en el trabajo y libre de conductas discriminatorias y/o que puedan menoscabar la dignidad de las personas.

8 Documentos de referencia

- PRO-HR-16, Procedimiento de acciones disciplinarias
- Código ético y de conducta
- POL-HR-13, Política general del Canal Ético
- PRO-HR-03, Reglamento del Canal Ético
- A1-PRO-HR-17, MHP Protocolo para la prevención del acoso sexual y/o por razón de sexo
- A2-PRO-HR-17 Modelo de denuncia en caso de acoso