



## REGISTRO

Se procederá al depósito del presente protocolo en el Registro de convenios y acuerdos colectivos de trabajo dentro de los quince días siguientes a su firma.

## 2. Legislación estatal

A nivel estatal, además de las leyes que suponen la transposición en el ordenamiento interno de diversas directivas europeas, las cuales son, la Ley 51/ 2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (actual Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social) y la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social, ambas con incidencia real en el concepto de acoso al modificar el artículo 54 del Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores –en adelante, E.T.- para referenciarlo expresamente como causa expresa de despido disciplinario, debe considerarse la Constitución Española –C.E.-, el propio E.T., la Ley 31/1995, de Prevención de riesgos Laborales -en adelante, LPRL-, así como la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres –en adelante, LOI-; la Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social –en adelante, LRJS- y el Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social –en adelante, LISOS-.

Todo ello sin perjuicio, además, de lo que se pueda establecer en los convenios colectivos y en los planes de igualdad que resulten de aplicación y de su posible compatibilidad con lo previsto en la Ley 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal –CP-.

Deben considerarse, asimismo, el artículo 14 de la LPRL y la obligación de garantizar la seguridad y salud en el trabajo; la definición de acoso por razón de sexo y acoso sexual en el artículo 7 LOI, la necesidad de abordar la tutela de ese acoso en los planes de igualdad –artículo 46 LOI- y la obligación empresarial de articular un procedimiento o protocolo negociado con la representación de las personas trabajadoras a fin de prevenir, erradicar y evitar el acoso en la empresa -artículo 48 LOI-.

Esta obligación ha sido desarrollada recientemente por el Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, cuyo artículo 2.1 establece que **todas la empresas comprendidas en el artículo 1.2 del Estatuto de los Trabajadores, con independencia del número de personas trabajadoras en plantilla, “deben promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo y arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo”.**



Con la adopción del protocolo, la corporación subraya su compromiso con la prevención y actuación frente al acoso en el ámbito de la organización y en cualquiera de sus manifestaciones, al tiempo que da cumplimiento a cuanto exigen los artículos 46 y 48 de la Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, así como a lo dispuesto en los artículos 7 y 8 del RD 901/2020 de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y se modifica el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo y el artículo 14 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales. Por último, también se cumple con el artículo 12.1 y 12.2 de la reciente Ley Orgánica 10/2022, de 6 de Septiembre, de garantía integral de la libertad sexual, donde se recoge el deber de las empresas de establecer condiciones que eviten y prevengan las situaciones de acoso sexual y/o por razón de sexo, debiendo ser estas medidas negociadas con la representación de las personas trabajadoras.

### 3. Compromiso del Ayuntamiento de Granadilla de Abona en la gestión del acoso sexual y/o por razón de sexo

Con el presente protocolo, el Ayuntamiento de Granadilla de Abona manifiesta su tolerancia cero ante la concurrencia en toda su organización de conductas constitutivas de acoso sexual y/o por razón de sexo. Al adoptar este protocolo, el Ayuntamiento de Granadilla de Abona quiere **subrayar su compromiso** con la prevención y actuación frente al acoso sexual y el acoso por razón de sexo en cualquiera de sus manifestaciones, **informando de su aplicación a todo el personal que presta servicios en su organización, sea personal propio o procedente de otras empresas**, incluidas las personas que, no teniendo una relación laboral, prestan servicios o colaboran con la organización, tales como personas en formación, las que realizan prácticas no laborales o aquéllas que realizan voluntariado.

Asimismo, el Ayuntamiento de Granadilla de Abona **asume el compromiso de dar a conocer la existencia del presente protocolo, con indicación de la necesidad de su cumplimiento estricto, a las empresas a las que desplace su propio personal**, así como a las empresas de las que procede el personal que trabaja en el Ayuntamiento de Granadilla de Abona. Así, la obligación de observar lo dispuesto en este protocolo se hará constar en los contratos suscritos con otras empresas.

**Cuando la presunta persona acosadora quedara fuera del poder de dirección de la corporación** y, por lo tanto, el Ayuntamiento de Granadilla de Abona no pueda aplicar el procedimiento en su totalidad, **se dirigirá a la empresa competente** al objeto de que adopte las medidas oportunas y, en su caso, sancione a la persona responsable, **advirtiéndole que, de no hacerlo, la relación mercantil que une a ambas empresas podrá extinguirse.**

Este protocolo da cumplimiento a cuanto exigen los artículos 46.2 y 48 de la Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, el RD 901/2020 de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y se modifica el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y



acuerdos colectivos de trabajo y el artículo 14 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales.

En efecto, el Ayuntamiento de Granadilla de Abona, al comprometerse con las medidas que conforman este protocolo, manifiesta y publicita su voluntad expresa de adoptar una actitud proactiva tanto en la prevención del acoso – sensibilización e información de comportamientos no tolerados por la corporación-, como en la difusión de buenas prácticas e implantación de cuantas medidas sean necesarias para gestionar las reclamaciones y denuncias que a este respecto se puedan plantear, así como para resolver según proceda en cada caso.

Firma como representante del Compromiso de la Administración, Doña Ángela M<sup>a</sup> Villalba Luis, Concejala de Igualdad

#### 4. Características y etapas del protocolo de prevención y actuación frente al acoso sexual y/o acoso por razón de sexo

Con la finalidad de dar cumplimiento al compromiso con el que se inicia este protocolo y en los términos expuestos hasta el momento, el Ayuntamiento de Granadilla de Abona implanta un procedimiento de prevención y actuación frente al acoso sexual y el acoso por razón de sexo **que ha sido negociado y acordado por la comisión negociadora del plan de igualdad**, con la intención de establecer un mecanismo que fije cómo actuar de manera integral y efectiva ante cualquier comportamiento que pueda resultar constitutivo de acoso sexual o por razón de sexo. Para ello, este protocolo aúna tres tipos de medidas establecidos en el apartado 7 del Anexo del RD 901/2020, de 13 de octubre:

1. Medidas preventivas, con declaración de principios, definición del acoso sexual y acoso por razón de sexo e identificación de conductas que pudieran ser constitutivas de estos tipos de acoso. Además, se establecen las siguientes acciones de prevención:
  - Información y Sensibilización:
    - El Ayuntamiento de Granadilla de Abona realizará una campaña explicativa y de sensibilización sobre este protocolo, difundiendo el mismo a toda la plantilla y a todas las empresas contratadas y/o subcontratadas y personal autónomo que presente servicios para la corporación. Además, estará colgado en la web de la empresa y en la intranet.
  - Formación:
    - El Ayuntamiento de Granadilla de Abona se compromete a ofrecer la formación necesaria en prevención y resolución de conflictos en materia de acoso a todas las personas que formen parte de la comisión, y a facilitar formación específica en



materia de prevención de acoso sexual y/o por razón de sexo a toda la plantilla.

2. Medidas proactivas o procedimentales de actuación frente al acoso para dar cauce a las reclamaciones o denuncias que pudieran producirse y medidas cautelares y/o correctivas aplicables.
3. Identificación de medidas reactivas frente al acoso y en su caso, el régimen disciplinario.

#### **4.1. Declaración de principios: tolerancia cero ante conductas constitutivas de acoso sexual y acoso por razón de sexo**

El Ayuntamiento de Granadilla de Abona formaliza la siguiente declaración de principios, en el sentido de subrayar cómo deben ser las relaciones entre el personal de la corporación y las conductas que no resultan tolerables en la organización.

El presente protocolo de acoso resulta aplicable a todo comportamiento constitutivo de acoso sexual y por razón de sexo que pueda manifestarse en el Ayuntamiento de Granadilla de Abona.

El Ayuntamiento de Granadilla de Abona, al implantar este procedimiento, asume su compromiso de prevenir, no tolerar, combatir y perseguir cualquier manifestación de acoso sexual y acoso por razón de sexo en su organización.

El acoso es, por definición, un acto pluriofensivo que afecta a varios intereses jurídicos entre los que destaca la dignidad de la persona trabajadora como positivización del derecho a la vida y a la integridad física, psíquica y moral. La afectación a la dignidad, con todo, no impide que un acto de estas características pueda generar igualmente un daño a otros intereses jurídicos distintos tales como la igualdad y la prohibición de discriminación, el honor, la propia imagen, la intimidad, la salud, etc., pero aun y con ello será siempre por definición contrario a la dignidad. Estos tipos de acoso genera siempre una afectación a la dignidad de quien lo sufre y son constitutivos de discriminación por razón de sexo.

La corporación sancionará tanto a quien incurra en una conducta ofensiva como a quien la promueva, fomente y/o tolere. Todo el personal de la corporación tiene la obligación de respetar los derechos fundamentales de todos y todas cuantos conformamos el Ayuntamiento de Granadilla de Abona, así como de aquellas personas que presten servicios en ella. En especial, se abstendrán de tener comportamientos que resulten contrarios a la dignidad, intimidad y al principio de igualdad y no discriminación, promoviendo siempre conductas respetuosas.

No obstante, lo anterior, de entender que está siendo acosada o de tener conocimiento de una situación de acoso sexual y acoso por razón de sexo, cualquier persona trabajadora dispondrá de la posibilidad de, mediante reclamación o denuncia, activar este protocolo como procedimiento interno, confidencial y rápido en aras a su erradicación y reparación de efectos.



Instruido el correspondiente expediente informativo, de confirmarse la concurrencia de acoso, el Ayuntamiento de Granadilla de Abona sancionará a quien corresponda, comprometiéndose a usar todo su poder de dirección y sancionador para garantizar un entorno de trabajo libre de violencia, de conductas discriminatorias sexistas y por razón de sexo, y adecuado a los principios de seguridad y salud en el trabajo.

## 5. Concepto y conductas constitutivas de acoso sexual y acoso por razón de sexo

### 5.1. 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.

**Todo acoso sexual se considerará discriminatorio.**

**El condicionamiento de un derecho o de una expectativa de derecho a la aceptación de una situación constitutiva de acoso sexual se considerará también acto de discriminación por razón de sexo.**

Las **conductas de acoso sexual** se caracterizan por los rasgos siguientes:

- Son no deseadas, no razonables, molestas y ofensivas para la persona que las sufre.
- Existe una ausencia de reciprocidad en estas conductas por parte de la persona objeto de estas conductas.
- La negativa o la sumisión de una persona a esta conducta es usada como base para una decisión que tenga efectos sobre el acceso de esta persona a la formación profesional, a la estabilidad en el puesto de trabajo, al salario o a cualesquiera otras decisiones relativas a la ocupación.
- Estas conductas crean un entorno laboral intimidatorio, hostil y humillante para la persona que las sufre.
- Estas conductas son contrarias a los principios de igualdad de tratamiento.

**Tipos de conductas de naturaleza sexual:**

A título de ejemplo y sin ánimo excluyente ni limitativo, podrían ser constitutivas de acoso sexual las conductas que se describen a continuación:

- Conducta física de naturaleza sexual: Está incluido aquí cualquier contacto físico deliberado y no deseado (tocamiento o acercamiento físico innecesarios, palmadas, pellizcos o roces con el cuerpo, besos o abrazos no solicitados, etc.), incluyendo el intento de violación o la coacción para las relaciones sexuales.
- Conducta verbal de naturaleza sexual: Este tipo de conducta puede incluir: insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad



sexual, insistencia para una actividad social fuera del puesto de trabajo después de evidenciar que esta insistencia es molesta, flirteos ofensivos, comentarios insinuantes, indirectos o comentarios obscenos o sobre la apariencia sexual, llamadas telefónicas o contactos por redes sociales indeseados.

- Conducta no verbal de naturaleza sexual: Estarían incluidas aquí la exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, de objetos o materiales escritos, miradas impúdicas, silbidos o hacer ciertos gestos, cartas o mensajes de correo electrónico o en redes sociales de carácter ofensivo y con claro contenido sexual.

#### Tipos de Acoso sexual:

- Acoso sexual por intercambio, chantaje sexual o “quid pro quo”: Se produce en esta situación un chantaje emocional (“esto a cambio de esto”). A través de él, se fuerza a un trabajador o trabajadora a elegir entre someterse a los requerimientos sexuales o perder o ver perjudicados ciertos beneficios o contenido del trabajo que afecten al acceso a la formación profesional, al empleo continuado, a la promoción, a la retribución o a cualquier otra decisión en relación con esta materia. En la medida que supone un abuso de autoridad, la persona acosadora será aquella que tenga poder, sea directa o indirectamente, para proporcionar o retirar un beneficio o condición de trabajo.
- Acoso sexual ambiental: En este tipo de acoso sexual la persona acosadora crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo para la víctima, como consecuencia de actitudes y comportamientos indeseados de naturaleza sexual. Pueden ser realizados por cualquier miembro de la corporación, con independencia de su posición o estatus, o por terceras personas ubicadas de algún modo en el entorno de trabajo.

## 5.2. Acoso por razón de sexo

Cualquier comportamiento realizado en función del sexo con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

**Todo acoso por razón de sexo se considerará discriminatorio.**

El condicionamiento de un derecho o de una expectativa de derecho a la aceptación de una situación constitutiva de acoso por razón de sexo se considerará también acto de discriminación por razón de sexo.

Para apreciar que efectivamente en una realidad concreta concurre una situación calificable de acoso por razón de sexo se requiere la concurrencia de una serie de elementos conformadores de un común denominador, entre los que destacan:

- a) Hostigamiento, entendiéndose como tal toda conducta intimidatoria, degradante, humillante y ofensiva que se origina externamente y que es percibida como tal por quien la sufre.



- b) Atentado objetivo a la dignidad de la víctima y percibida subjetivamente por esta como tal.
- c) Este comportamiento tiene que revestir suficiente gravedad, en función de su intensidad, reiteración o efectos sobre la salud de la persona afectada.
- d) Resultado pluriofensivo. El ataque a la dignidad de quien sufre acoso por razón de sexo no impide la concurrencia de daño a otros derechos fundamentales de la víctima, tales como el derecho a no sufrir una discriminación, un atentado a la salud psíquica y física, etc.
- e) Que no se trate de un hecho aislado<sup>1</sup>.
- f) El trato degradante debe tener su cimiento en la pura y simple constatación del sexo de la persona perjudicada:
  - a. El motivo de estos comportamientos debe tener que ver con el hecho de ser mujeres o por circunstancias que biológicamente solo les pueden afectar a ellas (embarazo, maternidad, lactancia natural); o que tienen que ver con las funciones reproductivas y de cuidados que a consecuencia de la discriminación social se les presumen inherentes a ellas. En este sentido, el acoso por razón de sexo también puede ser sufrido por los hombres cuando estos ejercen funciones, tareas o actividades relacionadas con el rol que históricamente se ha atribuido a las mujeres, por ejemplo, un trabajador hombre al que se acosa por dedicarse al cuidado de menores o dependientes.
- g) Tienen que producirse en el ámbito de la organización o como consecuencia de una relación de trabajo.

**Pueden llevarlo a cabo tanto superiores/as jerárquicos/as, como compañeros o compañeras o inferiores jerárquicos**, tiene como causa los estereotipos de género y, habitualmente, tiene por objeto despreciar a las personas de un sexo por la mera pertenencia al mismo, minusvalorar sus capacidades, sus competencias técnicas y destrezas.

#### Tipos de conductas de acoso por razón de sexo:

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

1. Juzgar el desempeño de la persona de manera ofensiva, ocultar sus esfuerzos y habilidades.
2. Poner en cuestión y desautorizar las decisiones de la persona.

<sup>1</sup> Hay que poner de manifiesto que determinadas acciones hostiles que puedan producirse puntualmente en el trabajo pueden no ser, en sí mismas, constitutivas de acoso por razón de sexo si se producen de manera aislada y sin reiteración.



3. No asignar tarea alguna, o asignar tareas sin sentido o degradantes.
4. Negar u ocultar los medios para realizar el trabajo o facilitar datos erróneos.
5. Asignar trabajos muy superiores o inferiores a las competencias o cualificaciones de la persona, o que requieran una cualificación mucho menor de la poseída.
6. Órdenes contradictorias o imposibles de cumplir.
7. Robo de pertenencias, documentos, herramientas de trabajo, borrar archivos del ordenador, manipular las herramientas de trabajo causándole un perjuicio, etc.
8. Amenazas o presiones a las personas que apoyan a la acosada.
9. Manipulación, ocultamiento, devolución de la correspondencia, las llamadas, los mensajes, etc., de la persona.
10. Negación o dificultades para el acceso a permisos, cursos, actividades, etc.

**Actuaciones que pretenden aislar a su destinatario o destinataria:**

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

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

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

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

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

### **5.3. Acoso horizontal**

Cuando la víctima y la persona agresora se encuentren en un mismo nivel jerárquico en la corporación.



## 5.4. Acoso vertical

---

Cuando la víctima y la persona agresora se encuentren en distinto nivel jerárquico en la corporación. Pudiendo ser descendente o ascendente:

- **Vertical-Descendente:** Cuando la persona agresora desempeñe un cargo superior al de la víctima.
- **Vertical-Ascendente<sup>2</sup>:** Cuando la persona agresora desempeñe un cargo inferior a la víctima.

## 5.5. Persona demandante

---

- Trabajador o trabajadora que denuncia unos hechos, situación y persona/s, al considerarse objeto de acoso sexual y/o por razón de sexo.
- Aquella que tenga conocimiento de una situación de acoso, aun sin ser la persona acosada.

## 5.6. Persona demandada

---

Persona respecto a la cual se ha formulado un alegato de acoso sexual y/o por razón de sexo.

## 5.7. Comisión Instructora

---

Órgano mediador responsable de tramitar el procedimiento en caso de denuncia. La corporación y la RLPT la constituirán con carácter permanente una composición paritaria que tendrá la finalidad de resolver las cuestiones objeto de litigio entre las partes, y ayudarlas a conseguir un acuerdo mutuamente aceptable a través de la vía informal.

## 5.8. Mediador/a externo/a

---

Persona o personas que formarán parte de la Comisión de Acoso, si se agota la vía informal, contratadas como servicio externo a la corporación, especialistas en psicología y que tendrán que garantizar la máxima objetividad y confidencialidad al proceso formal.

Con el servicio de mediación externa, se trata de garantizar procedimientos de actuación y proporcionar las medidas necesarias para atender, tramitar y resolver las reclamaciones y denuncias que se produzcan, con la **máxima objetividad y confidencialidad** en las propuestas de resolución y la dignidad de las personas afectadas ~~incluyendo~~ aquellas que testifiquen o de cualquier otra manera participen en los

---

<sup>2</sup> Habitualmente este acoso suele ser colectivo, es difícil que el acoso vertical-ascendente sea individual, aunque excepcionalmente pueda ocurrir.



procedimientos– y, en particular, la propuesta de aplicación de las medidas que, en cada caso, procedan para la protección, a todo momento, de las presuntas víctimas.

## **5.9. Denuncia en materia de acoso**

Comunicación por parte de un trabajador o trabajadora a la Comisión de acoso designada mediante los canales y medios establecidos por el presente protocolo, de una situación de posible acoso sexual o por razón de sexo.

## **5.10. Acoso y violencia ejercidos por terceras personas**

Consiste en incidentes donde el personal es maltratado, amenazado o asaltado en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo los desplazamientos en el trabajo y viceversa, con un riesgo explícito o implícito de su seguridad, bienestar o salud.

Se puede considerar como aquella violencia que puede darse respecto a personas que no prestan servicios en el centro de trabajo y son clientela o personas usuarias del mismo o, incluso, personas dónde la presencia o la actividad de las cuales no es legítima.

# **6. Comisión instructora para los casos de acoso**

## **6.1. Determinación de la comisión instructora permanente para los casos de acoso**

Se constituye una comisión instructora y de seguimiento para casos de acoso sexual y/o por razón de sexo, que está formada por tres personas:

- Ángela M<sup>a</sup> Villalba Luis, ocupando el cargo de Concejala Delegada de Igualdad.
- M<sup>a</sup> Indara Palacios de Luis, ocupando el puesto de Técnico grupo II del Área de Recursos Humanos.
- Carmen Dolores Cruz Cabeza, como representante de Unión General de Trabajadores.

En caso de ausencia por vacaciones, enfermedad o cualquier otra causa legal, podrá actuar de suplente de cualquiera de las personas titulares:

- David Santos Delgado, ocupando el puesto de Concejal de Régimen Interno
- Jonay Alberto Barreto González, como representante de Intersindical Canaria.
- Pedro Luis Vera Plasencia, como representante de Comisiones Obreras.

Con el fin de garantizar al máximo la confidencialidad de este procedimiento, las personas que sean miembros de esta comisión serán fijas.



La comisión tendrá una duración de cuatro años. Las personas indicadas que forman esta comisión instructora, cumplirán de manera exhaustiva la imparcialidad respecto a las partes afectadas, por lo que en caso de concurrir algún tipo de parentesco por consanguinidad o afinidad con alguna o algunas de las personas afectadas por la investigación, amistad íntima, enemistad manifiesta con las personas afectadas por el procedimiento o interés directo o indirecto en el proceso concreto, deberán abstenerse de actuar. En caso de que, a pesar de la existencia de estas causas, no se produjera la abstención, podrá solicitarse, por cualquiera de las personas afectadas por el procedimiento, la recusación de dicha persona o personas de la comisión.

Adicionalmente, esta comisión, ya sea por acuerdo propio o por solicitud de alguna de las personas afectadas, podrá solicitar a la corporación la contratación de una persona experta externa que acompañe en la instrucción del procedimiento.

Esta comisión se reunirá en el plazo máximo de 3 días laborables a la fecha de recepción de una reclamación, denuncia o conocimiento de un comportamiento inadecuado, de conformidad con el procedimiento establecido en el presente protocolo para su presentación.

En el seno de la comisión se investigará, inmediata y minuciosamente, cualquier denuncia, comunicación, reclamación o informe sobre un comportamiento susceptible de ser considerado acoso sexual y/o por razón de sexo. Las reclamaciones, denuncias e investigaciones se tratarán de manera absolutamente confidencial, de forma coherente con la necesidad de investigar y adoptar medidas correctivas, teniendo en cuenta que puede afectar directamente a la intimidad y honorabilidad de las personas.

## 6.2. Funciones y responsabilidades del/de la responsable de igualdad

La persona responsable de Igualdad, M<sup>a</sup> Indara Palacios de Luis, tendrá la responsabilidad de:

Garantizar un protocolo y políticas de prevención en materia de acoso sexual y/o por razón de sexo en todos los niveles de la corporación y la creación de una **Comisión instructora que incluya la mediación externa en casos que deriven en vía formal.**

- **Promover la difusión de este protocolo** a todos los puestos de la entidad para favorecer conductas respetuosas y dar a conocer qué comportamientos son considerados como de acoso sexual o por razón de sexo. Esta difusión se fundamentará en sesiones de formación e información a los trabajadores y trabajadoras.
- **Motivar la comunicación** de posibles casos de acoso, garantizando la confidencialidad y el apoyo.
- **Favorecer medidas** que permitan la resolución de posibles casos de acoso y sancionar cualquier conducta de acoso sexual o por razón de sexo.



- **Garantizar la difusión** entre los equipos de las medidas y procedimientos de actuación en caso de acoso.
- **Acompañar a las personas** implicadas en el proceso, en caso de que lo requieran o, en cualquier caso, asegurar el proceso a través de la Comisión y apoyar en la tramitación de la denuncia.

**Representantes de los trabajadores y las trabajadoras - Comité de Seguridad y Salud.**  
**Tendrán la responsabilidad de:**

- **Promocionar y favorecer la difusión de las medidas implantadas** en materia de acoso entre los trabajadores y las trabajadoras.
- **Informar-apoyar-asesorar** en cuanto a las maneras de resolver la denuncia o reclamación en materia de acoso.
- **Colaborar con la persona responsable de Igualdad** en la tarea de vigilancia y

### 6.3. Funciones y responsabilidades de la RLPT

Al establecerse medidas que tendrán que negociarse con los y las representantes de trabajadores y trabajadoras, tales como la elaboración y difusión de códigos de buenas prácticas, la realización de campañas informativas o acciones de formación, la representación legal de los trabajadores y trabajadoras (de ahora en adelante RLPT) tendrá que contribuir a prevenir el acoso, sexual y el acoso por razón de sexo en el trabajo mediante la **sensibilización** de trabajadores y trabajadoras frente a éste, y la **información** a los puestos de responsabilidad de la entidad y a la **Comisión de Acoso** de las conductas o comportamientos de que tuvieran conocimiento y que pudieran favorecerlo.

**Representantes de las personas trabajadoras - Comité de Seguridad y Salud. Tendrán la responsabilidad de:**

- **Promocionar y favorecer la difusión de las medidas implantadas** en materia de acoso entre los trabajadores y las trabajadoras.
- **Informar-apoyar-asesorar** en cuanto a las maneras de resolver la denuncia en materia de acoso.
- **Colaborar con la persona responsable de Igualdad** en la tarea de vigilancia y control de las medidas adoptadas para evitar la repetición de estas situaciones.





## 7. Procedimiento de actuación

### 7.1. El inicio del procedimiento: la reclamación o denuncia

En el Ayuntamiento de Granadilla de Abona, M<sup>a</sup> Indara Palacios de Luis, es la persona encargada de gestionar y tramitar cualquier reclamación o denuncia que, conforme a este protocolo, pueda interponerse por las personas que prestan servicios en esta organización.

Las personas trabajadoras del Ayuntamiento de Granadilla de Abona deben saber que, salvo dolo o mala fe, no serán sancionadas por activar el protocolo. En caso de hacerlo, al interponer cualquier reclamación esta tendrá presunción de veracidad y será gestionada por la persona a la que se acaba de hacer referencia.

Las denuncias serán secretas, pero no podrán ser anónimas, el Ayuntamiento de Granadilla de Abona garantizará la confidencialidad de las partes afectadas.

Se asignan los siguientes correos electrónicos para hacer llegar las posibles denuncias: [denunciasacoso@granadilladeabona.org](mailto:denunciasacoso@granadilladeabona.org), al que solo tendrá acceso la persona encargada de cada correo y las personas que integran la comisión instructora, y cuyo objeto es única y exclusivamente la presentación de este tipo de denuncias o reclamaciones.

La presencia de varios correos tiene su justificación en que, en el caso de tener que recusar a una de las personas miembro de esta comisión, la persona afectada no tiene por qué poner en conocimiento a su agresor/a o persona recusada de la denuncia y la persona denunciada o recusada no debe conocer la denuncia formulada en toda su extensión, sino que será la persona instructora la que le informará a su debido tiempo y forma. De esa manera, la persona afectada será más libre de presentar una reclamación o denuncia a quien estime oportuno de la comisión y poder explicar los motivos de haberlos de la recusación.

Todo ello, sin perjuicio de poder aceptar igualmente las reclamaciones o denuncias que puedan presentarse de forma secreta, que no anónima, por escrito<sup>3</sup> y en sobre cerrado dirigido a la persona encargada de tramitar la denuncia.

Con el fin de proteger la confidencialidad del procedimiento, la persona encargada de tramitar la denuncia dará un código numérico a cada una de las partes afectadas. Recibida una denuncia en cualquiera de las dos modalidades apuntadas, la persona encargada de tramitar la reclamación la pondrá inmediatamente en conocimiento de la dirección de la corporación y de las demás personas que integran la comisión instructora.

<sup>3</sup> En caso de que una persona, por motivos personales y bajo justificación, no pueda realizar la reclamación o denuncia por ninguna de las dos modalidades expuestas, podrá dirigirse a la persona indicada para dar cauce al inicio del proceso.



Se pone a disposición de las personas trabajadoras de la corporación el modelo que figura en este protocolo para la formalización de la denuncia o reclamación. La presentación por la víctima de la situación de acoso sexual o por razón de sexo, o por cualquier trabajadora o trabajador que tenga conocimiento de la misma, del formulario correspondiente por correo electrónico en la dirección habilitada al respecto o por registro interno denunciando una situación de acoso, será necesaria para el inicio del procedimiento en los términos que consta en el apartado de anexos.

## 7.2. El expediente informativo

La comisión instructora realizará una investigación<sup>4</sup>, en la que se resolverá a propósito de la concurrencia o no del acoso denunciado tras oír a las personas afectadas y testigos que se propongan, celebrar reuniones o requerir cuanta documentación sea necesaria, sin perjuicio de lo dispuesto en materia de protección de datos de carácter personal y documentación reservada.

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

Durante la tramitación del expediente, a propuesta de la comisión instructora, la dirección del Ayuntamiento de Granadilla de Abona adoptará las medidas cautelares necesarias conducentes al cese inmediato de la situación de acoso, sin que dichas medidas puedan suponer un perjuicio permanente y definitivo en las condiciones laborales de las personas implicadas. Al margen de otras medidas cautelares, la dirección del Ayuntamiento de Granadilla de Abona separará a la presunta persona acosadora de la víctima.

En el desarrollo del procedimiento se dará primero audiencia a la víctima y después a la persona denunciada. Ambas partes implicadas podrán ser asistidas y acompañadas por una persona de su confianza, sea o no representante legal y/o sindical de las personas trabajadoras, quien deberá guardar sigilo sobre la información a que tenga acceso.

La comisión de instrucción podrá, si lo estima pertinente, solicitar asesoramiento externo en materia de acoso e igualdad y no discriminación durante la instrucción del procedimiento. Esta persona experta externa está obligada a garantizar la máxima confidencialidad respecto todo aquello de lo que pudiera tener conocimiento o a lo que pudiese tener acceso por formar parte de la comisión de resolución del conflicto en cuestión, y estará vinculada a las mismas causas de abstención y recusación que las personas integrantes de la comisión de instrucción. En este caso, el proceso será el siguiente:

— **Reunión de recogida de información** con los/las miembros de la Comisión, para hacer una valoración inicial de la situación.

<sup>4</sup> La investigación deberá ser rápida, confidencial y basada en los principios de contradicción y oralidad. Cualquier denuncia o reclamación que se plantee tendrá presunción de veracidad.



- Inicio de la intervención a través de **entrevistas individuales** con las dos partes (primero con la persona demandante y después con la/el demandada/do) para requerir la máxima información posible que conduzca a resolver la situación de presunto acoso.
- De manera opcional, en función de la situación y previa información y aceptación de las dos partes, **reuniones conjuntas** con las partes implicadas y con las personas que el/la demandante o la persona demandada requieran (compañeros/se, testigos, representantes de los trabajadores/se).
- Elaboración de un **informe-memoria** en que se identifiquen las causas del conflicto y los hechos ocurridos, los testimonios, posibles medidas y actuaciones, pruebas practicadas y/o recabadas concluyendo si hay indicios o no de acoso sexual o de acoso por razón de sexo, dificultades para conseguir una solución y formulación de propuestas definitivas para el cierre del expediente de la reclamación o denuncia (propuesta de medidas sancionadoras).
- El servicio de mediación externo tiene que incluir, si es necesario, la comunicación a las partes implicadas y seguimiento y evolución en el puesto de trabajo, que garantice una evolución positiva de la persona objeto de acoso y, sobre todo, que asegure que no se dan situaciones de represalias posteriores.
- En caso de **éxito**, se cerrará el proceso mediante la **hoja de cierre**.

Finalizada la investigación, la comisión levantará un acta en la que se recogerán los hechos, los testimonios, pruebas practicadas y/o recabadas concluyendo si, en su opinión, hay indicios o no de acoso sexual y/o por razón de sexo.

Si de la prueba practicada se deduce la concurrencia de indicios de acoso, en las conclusiones del acta, la comisión instructora instará a la corporación a adoptar las medidas sancionadoras oportunas, pudiendo incluso, en caso de ser muy grave, proponer el despido disciplinario de la persona agresora.

Si de la prueba practicada no se apreciaren indicios de acoso, la comisión hará constar en el acta que de la prueba expresamente practicada no cabe apreciar la concurrencia de acoso sexual o por razón de sexo. Cuando no se puedan constatar los hechos denunciados, **la corporación no tomará represalias contra el trabajador o trabajadora demandante.**

Si, aun no existiendo acoso, se encuentra alguna actuación inadecuada o una situación de violencia susceptible de ser sancionada, la comisión instructora de acoso instará igualmente a la dirección del Ayuntamiento de Granadilla de Abona a adoptar medidas que al respecto se consideren pertinentes.

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



El procedimiento será ágil, eficaz, y se protegerá, en todo caso, la Intimidad, confidencialidad y dignidad de las personas afectadas. A lo largo de todo el procedimiento se mantendrá una estricta confidencialidad y todas las investigaciones internas se llevarán a cabo con tacto, y con el debido respeto, tanto al/la denunciante y/o a la víctima, quienes en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo, como al denunciado/a, cuya prueba de culpabilidad requiere la concurrencia de indicios en los términos previstos en la normativa laboral en caso de vulneración de derechos fundamentales.

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

La persona responsable de Igualdad y **los/las representantes de los/las trabajadores/as** de la corporación tienen que asegurar que las personas implicadas en todo el proceso, incluso testigos, no serán objeto de intimidación, persecución, disminución o represalias. Cualquier acción en este sentido se considerará como un asunto disciplinario.

Esta fase de desarrollo formal deberá realizarse en un plazo no superior a diez días laborables. De concurrir razones que exijan, por su complejidad, mayor plazo, la comisión instructora podrá acordar la ampliación de este plazo sin superar en ningún caso otros tres días laborables más.

### 7.3. La resolución del expediente de acoso

La dirección del Ayuntamiento de Granadilla de Abona una vez recibidas las conclusiones de la comisión instructora, adoptará las decisiones que considere oportunas en el plazo de 3 días laborables, siendo la única capacitada para decidir al respecto.

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

Así mismo, la decisión finalmente adoptada en el expediente se comunicará también a la comisión de seguimiento del plan de igualdad y a la persona responsable de prevención de riesgos laborales. En estas comunicaciones, al objeto de garantizar la confidencialidad, no se darán datos personales y se utilizarán los códigos numéricos asignados a cada una de las partes implicadas en el expediente.

En función de esos resultados anteriores, la dirección del Ayuntamiento de Granadilla de Abona procederá a:



- Archivar las actuaciones, levantando acta al respecto.
- Adoptar cuantas medidas estime oportunas en función de las sugerencias realizadas por la comisión instructora del procedimiento de acoso. A modo ejemplificativo pueden señalarse entre las decisiones que puede adoptar la corporación en este sentido, las siguientes:
  - Separar físicamente a la presunta persona agresora de la víctima, mediante cambio de puesto y/o turno u horario. En ningún caso se obligará a la víctima de acoso a un cambio de puesto, horario o de ubicación dentro de la corporación.
  - Sin perjuicio de lo establecido en el punto anterior, si procede, y en función de los resultados de la investigación, se sancionará a la persona agresora aplicando el cuadro de infracciones y sanciones previsto en el convenio colectivo de aplicación a la corporación o, en su caso, en el artículo 54 del estatuto de las/los trabajadoras/es (*despido disciplinario*).

Entre las sanciones a considerar para aplicar a la persona agresora se tendrán en cuenta las siguientes:

1. El traslado, desplazamiento, cambio de puesto, jornada o ubicación
2. La suspensión de empleo y sueldo
3. La limitación temporal para ascender
4. El despido disciplinario

En el caso de que la sanción a la persona agresora no sea la extinción del vínculo contractual, la dirección del Ayuntamiento de Granadilla de Abona 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. 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 o con la mera suspensión, siendo necesaria su posterior vigilancia y control por parte de la corporación.

La dirección del Ayuntamiento de Granadilla de Abona adoptará las medidas preventivas necesarias para evitar que esas situaciones ocurran, 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 corporación.
- 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.
- Complementar la prestación económica 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 sexual y/o acoso por razón de sexo, dirigidas a todas las personas que prestan sus servicios en la corporación.

#### 7.4. SEGUIMIENTO

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

Del resultado de este seguimiento se levantará la oportuna acta que recogerá las medidas a adoptar para el supuesto de que los hechos causantes del procedimiento sigan produciéndose y se analizará también si se han implantado las medidas preventivas y sancionadoras propuestas. El acta se remitirá a la dirección de la corporación, a la representación legal y/o sindical de las personas trabajadoras, a la persona responsable de prevención de riesgos laborales y a la comisión de seguimiento del plan de igualdad, con las cautelas señaladas en el procedimiento respecto a la confidencialidad de los datos personales de las partes afectadas.





## 8. Acoso y violencia ejercidos por terceras personas

En muchas ocasiones, buena parte de la actividad laboral del personal se realiza en absoluta interacción con terceras personas, clientela o usuarios/as, que pueden ser víctimas de frustración e impaciencia. En el peor de los escenarios, puede suponer incluso para el personal que los/las atiende, ser víctima de actuaciones violentas o de acoso, incluido el acoso por razón de sexo o acoso sexual.

A veces se puede creer que como estas personas son “ajenas a la corporación”, la violencia que ejercen no es violencia laboral; hay que destacar que hoy en día esta manera de entenderlo está quedando obsoleta por ser un problema que va en aumento. Así pues, **es necesario tratar la violencia ejercida por terceras personas como un riesgo laboral que puede afectar seriamente la plantilla.**

Hay que destacar que, como indican las DIRECTRICES MULTISECTORIALES PARA SOLUCIONAR LA VIOLENCIA Y EL ACOSO DE TERCERAS PERSONAS, RELACIONADAS CON EL TRABAJO:

*“La violencia de terceros/as no solo debilita la salud y dignidad de la plantilla, sino que también tiene un impacto económico evidente en términos de absentismo laboral, estado de ánimo y rotación de personal. La violencia de terceros/as puede generar, además, un entorno laboral inseguro e incluso amenazante para el público y usuarios/as de servicios y tiene, por lo tanto, un amplio impacto social negativo”.*

### 8.1. ¿Qué se entiende por violencia de terceras/os?

La Comisión Europea, considera que consiste en incidentes donde el personal es maltratado, amenazado o asaltado en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo los desplazamientos al trabajo y viceversa, con un riesgo explícito o implícito a su seguridad, bienestar o salud.

Así pues, se puede considerar como aquella violencia que puede darse con respecto a personas que no prestan servicios en el centro de trabajo y son clientela o personas usuarias del mismo o incluso personas cuya presencia o actividad no es legítima.

#### Formas, causas y efectos de la violencia y el acoso por terceras personas

a. Violencia física, psicológica, verbal o sexual.

1. **Agresión verbal:** vocabulario soez, comportamiento amenazador, amenazas no graves, intimidación sexual.
2. **Ataques graves:** amenazas graves, intimidaciones, acosos, amenazas a familiares, amenazas con algún objeto, intentos de lesionar, intentos de golpear o de propinar una patada a alguien, comentarios discriminatorios.
3. **Violencia física:** agresión, incluida la agresión sexual, rotura de mobiliario, lanzamiento de objetos, impedir a personas que salgan de la sala. empujar,



tirar o escupir, morder o arañar, golpear, dar patadas o dar cabezazos ocasionando daños.

- b. Puede ser un incidente aislado o representar pautas de comportamiento más sistemáticas de un/a individuo/a o un grupo.
- c. Pueden originarse por acciones o comportamientos de clientela, compradores/as, pacientes, usuarios/as, alumnado o familiares, público en general o proveedor del servicio.
- d. Abarcan desde casos de falta de respeto hasta amenazas más serias y acoso físico:
  - Comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional.
  - Burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir.
  - Invasión de la intimidad.
  - Trato discriminatorio respecto a los demás empleados/as.
  - Envío de anónimos, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio.
- e. Pueden ser la causa de problemas de salud mental o estar motivados por razones emocionales, de antipatía personal, prejuicios por motivos de género, origen racial/étnico, religión o creencias, discapacidad, edad, orientación sexual o imagen física.
- f. Pueden guardar relación directa con las características del servicio:
  - Largas esperas.
  - Insatisfacción con el servicio o el producto prestado.
  - Percepción de promesas incumplidas.
  - Frustración, ira o estrés como consecuencia de sentirse engañado/a o estafado/a.
- g. Pueden constituir una infracción penal dirigida al trabajador o a la trabajadora y su reputación, o a la propiedad del empleador o cliente/a, y pueden estar organizados o ser imprevistos, y requerir la intervención de las autoridades públicas.
- h. Afectan profundamente a la personalidad, dignidad e integridad de las víctimas.
- i. Acontecen en el lugar de trabajo, en el espacio público o en un entorno privado, pero siempre en la esfera laboral. Además, existen algunos factores que incrementan la posibilidad de que se cometan actos violentos por parte de terceros/as, entre otros:
  - Zonas con altos índices de criminalidad
  - Plantillas con dimensiones inadecuadas.
  - Presión para incrementar la productividad.
  - Trabajo en solitario.