
PROTOCOLO DE ACTUACIÓN CONTRA EL ACOSO SEXUAL Y EL ACOSO POR RAZÓN DE SEXO

1. Justificación del Protocolo

La necesidad de aprobar un Protocolo de Actuación contra el Acoso Sexual y el Acoso por Razón de Sexo específico para este tipo de situaciones, en base a razones normativas, se estipula en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (LO de Igualdad), la Ley 1/2010, de 26 de febrero, canaria de igualdad entre mujeres y hombres.

La LO de Igualdad, en su artículo 62, especifica que *"para la prevención del acoso sexual y del acoso por razón de sexo, las Administraciones públicas negociarán con la representación legal de las trabajadoras y trabajadores, un protocolo de actuación".* Del mismo modo, el artículo 33 de la Ley Canaria de Igualdad establece que *"se considerarán discriminatorios el acoso sexual y el acoso por razón de sexo, y, a tal efecto, las Administraciones públicas arbitrarán los protocolos de actuación con las medidas de prevención y protección necesarias frente a las consecuencias derivadas de estas situaciones".*

Por otro lado, las normativas anteriores contemplan varios aspectos a tener en cuenta con el fin de conseguir un entorno de trabajo libre de acoso sexual y acoso por razón de sexo, que permita mantener la buena salud laboral

de los empleados y empleadas. En este sentido, los protocolos de actuación contemplarán las siguientes indicaciones a seguir ante este tipo de situaciones:

1. En el ámbito estatal se incide en el respeto a la dignidad de las personas, el derecho a la intimidad y a la igualdad de trato, el tratamiento reservado de las denuncias y la identificación de las personas responsables de gestionarla.
2. En el ámbito autonómico se subraya la importancia de realizar campañas informativas o acciones de formación, el asesoramiento y el apoyo a las

víctimas, garantizando la prontitud y la confidencialidad de la tramitación de denuncias, así como el impulso de medidas cautelares, y el seguimiento y la evaluación constante de estos procesos.

El Protocolo de Actuación que aquí se presenta no sólo da respuesta a las cuestiones exigidas en los distintos ámbitos, sino que también pretende proporcionar un trato específico a este tipo de situaciones adaptado a su naturaleza.

Esta nueva aproximación más concreta es necesaria, ya que tanto en el acoso sexual como en el acoso por razón de sexo no es importante solamente valorar la repetición de la conducta, sino que, sobre todo, es importante valorar la motivación de dicha conducta, así como su contenido sexista, sexual, discriminatorio y denigrante. Estas son las claves para su identificación y posterior tratamiento y erradicación efectiva. Si no tuviéramos en cuenta la motivación y el contenido específico de dichas conductas, se pondría en marcha un mecanismo de gestión y resolución del conflicto poco útil, poco eficaz y que podría llegar a empeorar la situación, si cabe.

Resulta necesario abordar el acoso sexual y el acoso por razón de sexo de manera sensible y atendiendo a sus especificidades. Esto implicará, por ejemplo:

- a) Evitar procedimientos de actuación que supongan enfrentamientos o encuentros directos entre las partes, ya que, si parten de un ambiente o relación inicialmente hostil, este tipo de proceder disuadiría a las posibles víctimas a denunciar su situación y favorecería su mantenimiento y recrudecimiento futuro, perjudicando la salud y los derechos del empleado/a en cuestión.
- b) Impedir la intervención mediadora por parte de personal no especializado o formado, puesto que sólo personas instruidas en la detección y la actuación frente a situaciones de acoso sexual y por razón de sexo pueden resolver este tipo de conflictos de la mejor manera.
- c) Evitar la intervención mediadora de personas involucradas de algún modo en la actividad laboral (como compañeros/as del mismo servicio) de alguna de las partes, con el fin de neutralizar lo más posible un juicio subjetivo de

la situación.

- d) Reducir al máximo posible los plazos para la resolución del conflicto.
- e) Construir un procedimiento lo más fluido y eficaz posible, esquivando trabas burocráticas cuando estas sean innecesarias y contraproducentes.
- f) Suprimir medidas o actuaciones cuyos efectos secundarios aboquen a la víctima a una mayor desprotección.

Todas las razones normativas y de naturaleza expuestas anteriormente establecen la necesidad de crear un Protocolo de Actuación contra el Acoso Sexual y el Acoso por Razón de Sexo que proceda de forma específica para solucionar conductas de distinta naturaleza al resto de conflictos laborales.

El acoso sexual y el acoso por razón de sexo son un atentado contra la dignidad, la integridad (tanto física como moral), la intimidad y la igualdad de las trabajadoras y trabajadores. Es por ello que desde MERCATENERIFE se rechazan este tipo de conductas. El presente Protocolo supone el compromiso por parte de la entidad mercantil para mantener un entorno laboral libre de acoso sexual y de acoso por razón de sexo.

Desde el ámbito europeo se encuentran referencias jurídicas al acoso sexual y al acoso por razón de sexo. En el artículo 40 del Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica (Convenio de Estambul, en vigor en Europa desde el 1 de agosto de 2014) se establece que todo comportamiento no deseado, verbal, no verbal o físico, de carácter sexual, que tenga por objeto o resultado violar la dignidad de una persona, en particular cuando dicho comportamiento cree un ambiente intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo debe ser castigado con sanciones penales u otro tipo de sanciones legales. De acuerdo con lo establecido en el artículo 26 de la Directiva 2006/54/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, relativa a la aplicación del principio de igualdad de oportunidades e igualdad de trato entre hombres y mujeres en asuntos de empleo y ocupación, los Estados miembros se comprometen a estimular la adopción de medidas

para prevenir todas las formas de discriminación por razón de sexo, prestando especial atención al acoso y el acoso sexual en el lugar de trabajo.

Por lo que se refiere al ámbito estatal, en el artículo 14 de la Constitución Española de 1978 se dispone la igualdad ante la ley de todos los españoles, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social. Seguidamente, en el artículo 15, se establece el derecho a la vida y a la integridad física y moral, sin que en ningún caso una persona pueda ser sometida a tortura ni a penas o tratos inhumanos o degradantes. La Ley Orgánica 1/2004 de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la Violencia de Género considera violencia de género todo acto de violencia física y psicológica, incluidas las agresiones a la libertad sexual, las amenazas, las coacciones o la privación arbitraria de libertad. La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres considera discriminatorios tanto el acoso sexual como el acoso por razón de sexo (artículo 7.3), así como el "condicionamiento de un derecho o de una expectativa de derecho a la aceptación de una situación constitutiva de acoso sexual o de acoso por razón de sexo se considerará también acto de discriminación por razón de sexo" (artículo 7.4).

Asimismo, el Estatuto de los Trabajadores se refiere a estas cuestiones en los siguientes artículos:

Art. 4.2 d) los trabajadores tienen derecho a su integridad física y a una adecuada política de seguridad e higiene.

Art. 4.2 e) ET establece como derecho "al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, y frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo".

Art. 17.1 ET declara que "se entenderán nulos y sin efecto los preceptos reglamentarios, las cláusulas de los convenios colectivos, pactos individuales y decisiones unilaterales del empresario que den lugar en el empleo, así como en materia

de retribuciones, jornada y demás condiciones de trabajo, a situaciones de discriminación directa o indirecta desfavorables por razón de edad o discapacidad o a situaciones de discriminación directa o indirecta por razón sexo, origen, incluido el racial o étnico, estado civil, condición social, religión o convicciones, ideas políticas, orientación o condición sexual, adhesión o no a sindicatos y a sus acuerdos, vínculos de parentesco con personas pertenecientes a o relacionadas con la empresa y lengua dentro del Estado español.

Serán igualmente nulas las órdenes de discriminar y las decisiones del empresario que suponga un trato desfavorable de los trabajadores como reacción ante una reclamación efectuada en la empresa o ante una acción administrativa o judicial destinada a exigir el cumplimiento del principio de igualdad de trato y no discriminación

La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres establece en su artículo 48 medidas específicas para prevenir el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el trabajo, donde se indica que las empresas deberán 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. Cabe destacar que en su artículo 62, esta ley insta a crear un protocolo de actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo, donde se manifieste el compromiso de no tolerar este tipo de comportamiento en el entorno de trabajo.

Las conductas de acoso sexual y acoso por razón de sexo se pueden sancionar como faltas muy graves de acuerdo con la legislación vigente, tal como se prevé en 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 (artículo 8.13), en la Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social (artículos 95.3, 96, 108.2, 180, 181 y 182). En el artículo 184 de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal se regulan los delitos de acoso sexual. Cabe señalar el

artículo 18.9 de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, donde se promueve la protección, promoción y mejora de la salud laboral, con especial atención al acoso sexual y al acoso por razón de sexo.

En la comunidad autónoma, la Ley 16/2003, de 8 de abril, de Prevención y Protección Integral de las Mujeres contra la Violencia de Género considera el acoso sexual como una forma de violencia de género, ya que incluye "aquellas conductas consistentes en la solicitud de favores de naturaleza sexual, para sí o para una tercera persona, prevaleciendo el sujeto activo de una situación de superioridad laboral, docente o análoga, con el anuncio expreso o tácito a la víctima de causarle un mal relacionado con las expectativas que la víctima tenga en el ámbito de dicha relación, o bajo la promesa de una recompensa o premio en el ámbito de la misma" (artículo 3). Con la Ley 1/2010, de 26 de febrero, canaria de igualdad entre mujeres y hombres se manifiesta el compromiso de las administraciones públicas de Canarias para que exista un entorno laboral libre de acoso sexual y de acoso por razón de sexo, tal y como se describe en su artículo 33. Del mismo modo establece la creación de protocolos contra el acoso sexual y el acoso por razón de sexo, para "actuar con las medidas de prevención y protección necesarias frente a las consecuencias derivadas de estas situaciones, garantizando la prontitud y confidencialidad en la tramitación de las denuncias y el impulso de las medidas cautelares."

2. Objetivos y ámbito de aplicación

2.1. Objetivos generales

1. Establecer un Protocolo de Actuación contra el Acoso Sexual y el Acoso por Razón de Sexo en MERCATENERIFE.
2. Prevenir el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el ámbito de MERCATENERIFE.
3. Actuar contra el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el ámbito de MERCATENERIFE.
4. Garantizar atención integral a las víctimas de acoso sexual y acoso por razón

de sexo.

5. Mejorar el clima de trabajo y el rendimiento laboral en MERCATENERIFE.
6. Evaluar la efectividad del Protocolo como instrumento de identificación y erradicación del acoso sexual y acoso por razón de sexo en MERCATENERIFE.

2.2. Objetivos específicos

1. Dar a conocer el acoso sexual y el acoso por razón de sexo.
2. Recoger en un único documento los derechos reconocidos en la normativa vigente sobre acoso sexual y acoso por razón de sexo.
3. Diseñar un procedimiento de actuación claro para que MERCATENERIFE pueda perseguir las situaciones de acoso en su seno.
4. Definir los órganos responsables encargados de la implementación del protocolo en todas sus fases, así como sus competencias.
5. Informar a la totalidad del personal sobre el Protocolo como instrumento de actuación contra el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el marco de MERCATENERIFE.
6. Sensibilizar al personal a través de la realización de campañas de información, concienciación y divulgación.
7. Formar al personal de MERCATENERIFE, sobre todo el personal que será responsable de implementar este protocolo, en materia de acoso sexual y acoso por razón de sexo.
8. Ofrecer pautas y medios para identificar y denunciar situaciones de acoso sexual y acoso por razón de sexo.
9. Definir los principios que deberá seguir la actuación.
10. Determinar los canales apropiados de actuación para la investigación de casos de acoso denunciados.
11. Disponer de mecanismos que permitan al personal detectar e informar situaciones de acoso, incluso no declarado por parte de la víctima.
12. Facilitar la coordinación de todos los Servicios de la entidad mercantil que deban

intervenir ante un caso de acoso sexual o acoso por razón de sexo, con el fin de mejorar la asistencia y/o apoyo que se presta a las víctimas.

13. Resolver de la mejor manera posible los casos de acoso sexual y acoso por razón de sexo que se dieran en MERCATENERIFE.
14. Establecer las posibles medidas específicas necesarias que podría conllevar un comportamiento acosador y proponer, en su caso, iniciar por el órgano competente el procedimiento que corresponda.
15. Fijar unos plazos para la actuación del Protocolo para solucionar rápidamente los casos de acoso.
16. Garantizar la seguridad de las personas afectadas, la aplicación de las medidas que procede para acabar con el acoso y la aplicación de los procesos sancionadores.
17. Asegurar el respeto, la dignidad, la integridad y la intimidad de las personas afectadas.
18. Preservar una buena salud y seguridad laboral para el personal.
19. Diseñar cuestionarios de evaluación del protocolo para conocer la valoración de la actuación del Protocolo por parte de los diferentes responsables de su implementación y las víctimas.

2.3. Ámbito de aplicación

El presente Protocolo ha sido diseñado para su aplicación en la entidad MERCADOS CENTRALES DE ABASTECIMIENTO DE CANARIAS, S.A. (MERCATENERIFE, S.A.)

3. Medidas de prevención frente al acoso sexual y por razón de sexo

Las medidas de prevención están centradas en la información, sensibilización y la formación sobre el contenido del presente Protocolo de Actuación contra el Acoso Sexual y el Acoso por Razón de Sexo entre el personal de MERCATENERIFE.

3.1. Información

1. Publicación de información sobre el protocolo en la página web de la Sociedad.
2. Habilitación de un Buzón de dudas y sugerencias al que el personal de la empresa pueda acceder de manera anónima para plantear o resolver cuestiones que se

planteen con respecto al contenido del protocolo. Este buzón será atendido por quienes ostenten la Presidencia y Secretaría de la Comisión de Igualdad.

3. Inclusión de información sobre el Protocolo de actuación contra el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en Manuales de Acogida a personal de nuevo ingreso.
5. Programación anual de acciones formativas o informativas dirigidas al personal de la empresa, sobre la tipificación de las conductas que se consideran acoso sexual y acoso por razón de sexo y las sanciones que se imponen en cada caso.

3.2. Sensibilización

Campañas de difusión del protocolo mediante carteles, folletos, publicaciones en los tablones de anuncios, correos electrónicos, etc. al entrar en vigencia el documento y de forma anual de manera sistemática, adaptando su contenido si se producen modificaciones relevantes.

3.3. Formación

- a) Formación intensiva inicial al personal que interviene directamente en la gestión del Protocolo, para un mayor conocimiento de las tareas que les corresponden, así como de los documentos que deben gestionar.
- b) Jornadas formativas generales para todo el personal, así como específicas para el personal responsable de la gestión del Protocolo, sobre prevención del acoso sexual y el acoso por razón de sexo, impartidas por profesionales especializados, preferentemente con formación en género y en prevención de riesgos laborales. Dichas jornadas se realizarán de forma periódica conforme al Plan Anual de Formación.

4. Procedimiento de actuación

4.1. Principios de actuación

1. Deber de comunicación: Cualquier empleado/a de MERCATENERIFE tendrá el deber de informar, de manera verbal o escrita, de cualquier situación de acoso sexual o por razón de sexo de la que pueda llegar a tener conocimiento de primera mano, la haya presenciado o no, a los recursos corporativos correspondientes.

2. Deber de actuación de primera instancia: Cualquiera de los recursos corporativos, o la representación sindical, a los que les corresponde tramitar la queja/comunicación, presentada de forma verbal o escrita, tiene la obligación de hacerlo efectivamente, de modo que llegue a manos de la Comisión de Igualdad (en adelante CI) en el menor tiempo posible. Asimismo, una vez recibida la queja/comunicación de acoso sexual o por razón de sexo, ésta debe ser respondida atendiendo a la forma y plazos establecidos en este protocolo.
3. Deber de colaboración: Todo el personal y los servicios de la empresa deben colaborar en la aplicación de este procedimiento siempre que así se solicite, priorizando, en caso necesario y temporalmente esta colaboración a sus tareas laborales, con el objetivo de evitar demoras indebidas en la investigación.
4. Principio de credibilidad de la persona denunciante: La/s labor/es de quienes actúen como responsables con implicación en el procedimiento de este protocolo debe/n iniciarse a priori partir de la credibilidad de la persona denunciante, sin menoscabo de que las ulteriores actuaciones e investigaciones deban realizarse con total imparcialidad.
5. Principio de imparcialidad: Todo el procedimiento debe garantizar un tratamiento imparcial y justo para todas las personas implicadas y todos/as los/as responsables deben actuar de buena fe en la búsqueda de la verdad y el esclarecimiento de los hechos.
6. Principio de celeridad: A lo largo de todo el procedimiento de actuación (tramitación de la queja/comunicación, reunión de la Comisión, investigación por parte de la asesoría, elaboración del informe resolutivo) debe asegurarse la máxima rapidez, de forma que éste pueda completarse siguiendo los plazos máximos establecidos en este protocolo, sin que ello vaya en detrimento de otros principios, como el de calidad procesal y el de discreción.
7. Principio de anonimato, confidencialidad v deber de sigilo: Desde la presentación de la queja/comunicación en los recursos correspondientes se garantizará el anonimato de las personas implicadas (acosada, acosadora, testigos, etc.). Asimismo, quedará terminantemente prohibido utilizar cualquier información de

la que se disponga a partir de las quejas/comunicaciones, con excepción de la que sea aconsejable utilizar a los únicos efectos de los análisis estadísticos generales.

Toda persona que participe en el procedimiento o tenga conocimiento del mismo quedará sujeto al deber de confidencialidad.

8. Respeto a los derechos de las partes: Este Protocolo garantiza, en todo caso, el respeto del derecho a la protección de la dignidad e intimidad de todas las personas implicadas en la situación comunicada de acoso sexual o por razón de sexo, incluyendo a las presuntas personas acosadas y acosadoras, garantizando el principio jurídico de presunción de inocencia.
9. Protección de la persona sobre la que se tramita la queja/comunicación: La Empresa tendrá la competencia para, si lo estima necesario, proponer al órgano competente, con la fundamentación necesaria, la adopción de medidas cautelares, de carácter transitorio, o correctoras que protejan la seguridad y la integridad psicofísica, de la víctima y de la persona denunciante, a lo largo de todo el proceso de actuación. Asimismo, MERCATENERIFE podrá dar traslado de la información necesaria al servicio de prevención pertinente, al objeto de que se valore si puede existir riesgo para la salud de la víctima y, por tanto, corresponda establecer medidas de carácter preventivo.
10. Garantía de Indemnidad. Prohibición de cualquier tipo de represalia: Este Protocolo establece la prohibición de cualquier tipo de represalia -trato injusto o desfavorable, intimidación, persecución, discriminación, amenaza, violencia, etc. - contra cualquiera de las personas implicadas en el procedimiento de actuación ante una queja/comunicación sobre situaciones de acoso sexual y por razón de sexo (denunciantes, testigos y colaboradores/as en la investigación; personas asesoras o miembros de la empresa, así como aquellas personas que reciben e inician la tramitación o implementan medidas y sanciones aprobadas; personas que se opongan a cualquier situación de acoso frente a sí mismo o frente a terceros; personas que aleguen las conclusiones aprobadas por la Comisión y/o que decidan proceder de forma

judicial tras/sin haber procedido mediante el presente protocolo), así como contra su familia o sus bienes. En caso de detectar alguna de estas situaciones, procederá activar las actuaciones disciplinarias correspondientes según la normativa vigente aplicable.

11. Posibilidad de utilización paralela o posterior de acciones legales oportunas:
Si lo estima oportuno, el/la trabajador/a víctima de acoso sexual o por razón de sexo, podrá proceder judicialmente, sin que esto vaya en perjuicio de la actuación interna de la Empresa, a través del protocolo, es decir, de la implementación de las medidas cautelares aprobadas por MERCATENERIFE. Para la paralización o anulación de la aplicación de dichas medidas, será necesario la solicitud expresa de la persona denunciante o resolución judicial en ese sentido.

4.2. Iniciación del procedimiento

Según el artículo 62.D de la LO 3/2007 es necesario, en cualquier protocolo, identificar a las personas que serán responsables de atender a quienes formulen una queja o comunicación sobre una situación de acoso sexual o por razón de sexo. En este apartado, por otro lado, se detalla cómo deberán de llevarse a cabo dichas tareas.

La persona afectada, su representante sindical u otra tercera persona autorizada por ella podrán presentar una queja sobre una situación de acoso sexual y acoso por razón de sexo directamente. Los empleados/as de MERCATENERIFE que no sean víctimas directas, sino que conozcan una situación de acoso sexual o por razón de sexo y quieran manifestarlo podrán hacerlo a través de una comunicación.

La queja o comunicación debe presentarse de manera escrita, bien en sobre cerrado y a la atención de la Presidencia de la Comisión de Igualdad, o bien en el buzón de la Comisión de Igualdad al que tendrán acceso únicamente la Presidencia y la Secretaría de dicha Comisión. Además, la Presidencia y/o Secretaría deberán atender consultas anónimas y de carácter informal por parte del personal de la Empresa en relación al acoso sexual o por razón de sexo. Su función, en estos casos, será

informar y orientar al personal en lo relativo al Protocolo. Dichas consultas tendrán carácter confidencial.

Una vez recibida la queja/comunicación por la Presidencia de la Comisión, la Secretaría convocará, a petición de la primera y en los casos que corresponda, una reunión para informar al resto de miembros de la situación denunciada. Para ello la Presidencia asignará unos códigos numéricos identificativos que sólo se descodificarán para quien actúe como asesor/a, en su caso, con el fin de que pueda ejercer sus competencias, debiéndose guardar estricta confidencialidad, actuando con total discreción y prudencia en este proceso.

En dicha reunión, se evaluará la información disponible del caso y se acordará si debe resolverse, efectivamente, mediante el Protocolo de Actuación contra el Acoso Sexual y el Acoso por Razón de Sexo o si, por el contrario, se debe proceder a través de los procedimientos pertinentes del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales. Además, si fuera necesario, se decidirá la cuestión de la figura asesora que, si bien se establece con carácter general que sea asumida por la Presidencia de la Comisión, puede ser conveniente en determinados casos que esta función se delegue en otro/a miembro de la CI o incluso, en casos especialmente complejos o difíciles de valorar, que sea ejercida totalmente o en parte por especialistas internos/as o externos/as. La designación de la figura del asesor/a se decidirá por medio de acuerdo de la Comisión de Igualdad conforme a lo previsto en el artículo 4 del Reglamento de funcionamiento de dicha Comisión. Asimismo, en caso de queja directa presentada por la víctima, ésta debe estar también de acuerdo con la persona elegida como asesor/a.

Una vez decidida la persona que desarrollará las tareas de asesoría, ésta deberá con carácter previo al inicio de sus funciones, firmar un acuerdo en el marco del protocolo, en el que se especificarán sus tareas o funciones y se establecerán las obligaciones que adquiere. En ese momento, la asesoría también deberá declarar por escrito la no existencia de relación, tanto dentro como fuera de la Empresa, con la víctima y la persona acusada.

4.3. Desarrollo del procedimiento

En caso de recibir una comunicación sobre una incidencia relativa al objeto de este procedimiento, la asesoría actuará con la mayor diligencia y celeridad hasta comprobar si, verdaderamente, existen indicios de un caso de acoso sexual y/o por razón de sexo. Para comprobarlo, la asesoría intentará recabar testimonios ratificados que avalen esa situación, procediéndose a la investigación de la situación de acoso, siempre y cuando se consiga la autorización de la denunciante (o víctimas, si se tratara de un caso múltiple). En caso de no tener esta autorización, se propondrán las medidas preventivas y/o correctoras que se consideren oportunas para intentar abordar, indirectamente, el posible problema, al que se someterá a seguimiento por parte de la Comisión.

Ante una queja o comunicación ratificada¹, la asesoría utilizará todos los medios probatorios válidos en derecho a su alcance para esclarecer los hechos manifestados, sin que esto perjudique la confidencialidad del proceso. Considerando esta última idea, la asesoría intentará que los encuentros con las personas colaboradoras (desde la víctima, hasta los testigos/as, pasando por los servicios corporativos que puedan aportar pruebas) se limiten, en la medida de lo posible al mínimo imprescindible para el correcto desarrollo de las funciones asignadas.

El desarrollo de la investigación de la asesoría debe incluir, al menos, lo siguiente:

1. Se deberán valorar las declaraciones y las pruebas aportadas por la víctima y su representación autorizada, si las hubiera.
2. Se deberán acordar entrevistas con posibles testigos u otro personal de interés, ya sea para tomar declaración escrita o para recabar otra información, indirecta, pero pertinente para la investigación.
3. Se comunicará a la persona presuntamente acusada la información relacionada con la queja/comunicación, notificándole los hechos que se le imputan, y tres opciones con fechas y horarios distintos para presentarse a declarar ante la asesoría, con acuse de recibo y un plazo de respuesta de 48 horas. La persona

presuntamente acusada tendrá derecho a declarar, a presentar tantas pruebas (documentos) y a aportar tantos testigos como considere necesario, que serán tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución. En caso de acoso por razón de sexo, se le advertirá que la carga de la prueba se invierte, siendo la parte acusada la que debe aportar indicios suficientes que prueben la ausencia de discriminación o acoso.

4. Una vez consultadas las dos partes, la asesoría llevará a cabo un examen exhaustivo de la información recibida. En esta etapa del proceso la asesoría, si lo estima necesario, podrá recurrir al apoyo de especialistas y personas expertas (profesionales de psicología y/o medicina, juristas...), tanto externos como que formen parte del personal de MERCATENERIFE.
5. Finalmente, una vez terminada la instrucción, la asesoría elaborará el informe preliminar sobre el supuesto caso de acoso investigado, que recogerá las actuaciones realizadas, los hechos probados y las conclusiones alcanzadas. Este informe podrá ir acompañado, en su caso, de la correspondiente propuesta de actuación dirigida a la Comisión de Igualdad.

Las tres posibilidades de resolución que podrá proponer dicho informe son:

1. Propuesta de incoación de expediente disciplinario v medidas correctivas: En este caso, el informe podrá indicar a la Comisión de Igualdad, proponer al órgano competente en materia de Recursos Humanos la incoación de un expediente disciplinario a la persona acusada. Junto a esta propuesta, dirigidas exclusivamente a adoptar medidas contra la persona acusada, se podrían requerir otro tipo de medidas correctivas dirigidas a la víctima, con el fin de restablecer su salud y percepción de seguridad dentro de la Empresa, tales como: apoyo psicosocial de la víctima, modificación, beneficiosa para su recuperación, de sus condiciones de trabajo (con previo consentimiento), adopción de medidas temporales de seguimiento o vigilancia de la víctima con el fin de asegurar su protección, etc.

Atendiendo a la gravedad de los hechos, se podrá incluir en la propuesta emitida por la Comisión de Igualdad el dar traslado al Ministerio Fiscal o a la autoridad judicial o laboral que pudiera resultar competente.

2. Archivo por sobreseimiento y medidas preventivas: En caso de sobreseimiento, es decir, de falta de pruebas suficientes para constatar la existencia de situación de acoso sexual y por razón de sexo, la asesoría podrá proponer a la Comisión de Igualdad el archivo del caso. Por otra parte, si a lo largo de la investigación ha quedado demostrado que existe un conflicto personal relevante generado por el trabajo con un marcado carácter de género o sexo, la asesoría informará a la CI de la conveniencia de adoptar medidas preventivas, a pesar del archivo del caso, con el fin de salvaguardar la salud y la percepción de seguridad de la/s personas afectadas por el conflicto dentro de la empresa. Ante estas indicaciones, la CI podrá remitir la información al servicio de prevención de riesgos laborales de MERCATENERIFE o al órgano que corresponda, de manera que se puedan aplicar los procedimientos previstos en cada caso.

3. Acusación falsa, medidas restitutorias v/o compensatorias: En el supuesto de que se demuestre a lo largo de la investigación que la queja/comunicación supone una acusación falsa con intencionalidad de causar daño a la persona denunciada, la asesoría informará a la CI, quien procederá a proponer al órgano competente la incoación de un expediente disciplinario a la persona acusadora por daños a la reputación y dignidad de quien ha sido acusado/a. La mala fe en la falsedad de la acusación deberá ser demostrada, y en ningún caso, la ausencia de pruebas significará que la acusación sea falsa. En los casos más graves, en los que la información del caso haya sido divulgada por quien fuere mientras procedía la investigación, resultando en una mayor falta contra la reputación y la dignidad de la persona afectada, la asesoría podrá proponer a la CI medidas restitutorias con el objetivo de restaurar de la mejor manera la imagen del acusado/a en su entorno laboral. El informe de las medidas restitutorias será notificado a la persona afectada,

quien podrá hacer las sugerencias o aportaciones que estime oportunas. Finalmente, la propuesta de medidas restitutorias será remitida por la CI al órgano competente para su implementación.

Medidas cautelares

A lo largo de todo el proceso de investigación la asesoría podrá comunicar a la CI la conveniencia de aplicar medidas cautelares para proteger la seguridad y la salud de la víctima, sin que suponga una degradación de sus derechos laborales. Estas medidas cautelares pueden ser, entre otras, las necesarias para evitar la relación laboral entre la víctima y la presunta persona acosadora, modificar condiciones laborales como el puesto de trabajo o el horario, aportar atención psicológica y/o médica a la víctima/s, etc. La CI trasladará estas propuestas al órgano competente en materia de Recursos Humanos.

Informe resolutivo

Una vez terminada la instrucción, se emitirá por parte de la asesoría un informe preliminar. La Secretaría convocará una reunión de la CI a la que asistirá la asesoría para adoptar Acuerdo de aprobación o en su caso modificar el informe preliminar, dando así lugar al informe resolutivo (este Acuerdo se tomará conforme a lo previsto en el artículo 4 del Reglamento de funcionamiento de la Comisión). Este informe resolutivo será enviado al órgano competente en Recursos Humanos para su resolución y notificación a las personas interesadas y para la aplicación, en su caso, de las medidas propuestas.

Tras la aprobación del informe resolutivo y la adopción de las medidas que resuelva el órgano competente en Recursos Humanos, tanto la presunta/s víctima/s como la persona acusada tendrán derecho a acceder y obtener una copia del informe. Sin perjuicio del procedimiento de actuación que se tramite, la víctima podrá recurrir las decisiones adoptadas a través de los procedimientos establecidos al efecto y/o interponer denuncia ante el órgano jurisdiccional pertinente.

4.4. Plazos

El procedimiento de actuación deberá resolverse en los plazos más cortos posibles, y en todo caso antes de tres (3) meses, sin perjuicio de posibles ampliaciones o suspensiones conforme a la legislación vigente, procurando iniciar las actuaciones previstas en este procedimiento de manera inmediata tras tener conocimiento de la situación denunciada. Con este objetivo, se designarán suplentes de los miembros de la CI, de forma que la ausencia de alguno de ellos no sea causa de retrasos o dilaciones en la intervención.

5. Evaluación y seguimiento

El protocolo se someterá tanto a evaluación de proceso como de resultados. Ambas tareas serán responsabilidad de la Comisión de Igualdad.

5.1. Evaluación de proceso

La evaluación de proceso consistirá en dos cuestionarios de valoración (mediante escalas de Likert).

El primer cuestionario lo deberá responder, después de 20 días de haber llegado a una resolución, la asesoría y los miembros/as de la Comisión de Igualdad relacionados con cada caso, y contemplará lo que sigue:

- Datos básicos iniciales fundamentales: Código del caso, tipo de caso (queja/comunicación), responsabilidad (asesoría, Comisión de Igualdad) y sexo.
- Valoración del cumplimiento de principios de actuación:
 - o Deber de comunicación
 - o Deber de actuación de primera instancia
 - o Deber de colaboración
 - o Principio de credibilidad de la persona denunciante
 - o Principio de imparcialidad
 - o Principio de celeridad
 - o Principio de anonimato, confidencialidad y discreción
 - o Respeto a los derechos de las partes

- o Protección de la persona sobre la que se tramita la queja/comunicación
 - o Prohibición de cualquier tipo de represalia
 - o Posibilidad de utilización paralela o posterior de acciones legales oportunas
- Valoración de lo problemática/s que ha resultado el desarrollo la/s tarea/s correspondientes a lo largo del procedimiento de actuación.
- Valoración general de las distintas fases del procedimiento:
 - o Iniciación del procedimiento
 - o Desarrollo del procedimiento
 - o Resolución
- Valoración específica de las fases del procedimiento:
 - o Presentación y recepción de la queja/comunicación
 - o Discusión del caso en el seno de la CI
 - o En su caso, elección de la asesoría
 - o Investigación por parte de la asesoría
 - o Declaraciones y pruebas aportadas por la parte acusadora
 - o Declaraciones y pruebas aportadas por la parte acusada
 - o En su caso, aportaciones por parte de expertos
 - o Relación de la asesoría y la parte acusadora
 - o Relación de la asesoría y la parte acusada
 - o Informe preliminar propuesto por la asesoría
 - o Informe resolutivo aprobado por la CI
 - o Relación de la asesoría y la CI
- Clima laboral general durante el procedimiento de actuación.

El segundo cuestionario lo deberá responder, después de haber implementado las medidas y sanciones aprobadas, los miembros/as de la Comisión de Igualdad,

relacionados con cada caso y la víctima/s o persona que presentó la comunicación de acoso, y contemplará lo que sigue:

- Datos básicos iniciales fundamentales: Código del caso, tipo de caso (queja/comunicación), responsabilidad (asesoría, Comisión de Igualdad, parte denunciante) y sexo.
- Valoración del cumplimiento de los principios de actuación:
 - o Deber de comunicación
 - o Deber de actuación de primera instancia
 - o Deber de colaboración
 - o Principio de credibilidad de la persona denunciante
 - o Principio de imparcialidad
 - o Principio de celeridad
 - o Principio de anonimato, confidencialidad y discreción
 - o Respeto a los derechos de las partes
 - o Protección de la persona sobre la que se tramita la queja/comunicación
 - o Prohibición de cualquier tipo de represalia
 - o Posibilidad de utilización paralela o posterior de acciones legales oportunas
- Valoración de la aplicación de las medidas aprobadas para acabar con la situación de acoso.
- Valoración del cumplimiento de las medidas aplicadas para acabar con la situación de acoso.
- Valoración de lo problemático que ha resultado la/s tarea/s correspondientes durante la aplicación de las medidas aprobadas para acabar con la situación de acoso.
- Valoración de lo problemático que ha resultado el desenvolvimiento laboral durante la aplicación de las medidas aprobadas para acabar con la situación

- de acoso (a responder por la víctima o persona denunciante).
- Valoración del clima laboral durante la aplicación de medidas para acabar con la situación de acoso.
 - Valoración del clima laboral actual, tras la aplicación de medidas para acabar con la situación de acoso.

5.2. Evaluación de resultados

Por otro lado, la evaluación de resultados. Esta evaluación se elaborará anualmente y supondrá el agregado de los resultados conseguidos a partir de la actuación del protocolo. En esta evaluación se valorará:

- Número de actividades de sensibilización e información sobre acoso sexual y por razón de sexo desarrolladas para todo el personal.
- Número de actividades formativas sobre acoso sexual y por razón de sexo desarrolladas para todo el personal. Número de personas que atienden (desagregado por sexo).
- Número de actividades formativas sobre acoso sexual y por razón de sexo desarrolladas para personal responsable. Número de personas que atienden (desagregado por sexo).
- Número de quejas y comunicaciones de situaciones de acoso sexual y por razón de sexo presentadas (desagregado por sexo de persona que la presenta).
- Número de quejas y comunicaciones de situaciones de acoso sexual y por razón de sexo resueltas (desagregado por sexo de persona que la presenta).
- Número de casos en los que se solicitaron medidas cautelares, especificando medidas.
- Número de quejas/comunicaciones archivadas (desagregado por sexo de la persona que la presenta), especificando aquéllas que conllevaron, además, medidas correctoras
- Número de acusaciones falsas (especificando sexo de la persona que presenta la queja/comunicación y de la persona sancionada),

especificando aquéllas que conllevaron, además, medidas restitutorias y/o compensatorias

- Número de quejas/comunicaciones resueltas en los plazos indicativos.
- Número de casos que se han canalizado hacia los Tribunales de Justicia, especificando de quién ha sido la iniciativa (persona acosada, persona acosadora, asesoría).

La Secretaría de la CI asumirá la función de recabar y custodiar esta información.

DISPOSICIÓN

FINAL

Primera

Este Protocolo de Actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo entrará en vigor a partir del día siguiente de la fecha de su aprobación por el Consejo de Administración de MERCATENERIFE. Su vigencia será indefinida mientras no sea modificado o sustituido por otro protocolo, que sea aprobado por el mismo órgano competente.

Segunda

En base a los resultados de las evaluaciones, el Protocolo de Actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo podrá ser revisado y modificado, a propuesta de la Comisión de Igualdad. Mientras se llevara a cabo dicha revisión o modificación, seguirá vigente el presente hasta la aprobación del siguiente.

Tercera

Al objeto de extender la protección frente al acoso sexual o por razón de género al colectivo del personal que presta servicios de forma indirecta para MERCATENERIFE, a través de entidades contratadas, encomiendas, encargos, etc., se establece la obligación para cualquier empleado/a de comunicar a la CI todo hecho que afecte a personal ajeno que preste servicios para LA EMPRESA y que pueda suponer una situación de agresión o acoso sexual o por razón de género, ya sea generada por personal propio o externo. Una vez valorado como una situación susceptible de intervención, la CI remitirá la información al servicio de prevención de riesgos laborales

de la empresa para la activación de los procedimientos establecidos de coordinación de actividades empresariales con las empresas concurrentes, de forma que pueda garantizarse la seguridad y salud de las personas afectadas.

En estas situaciones, de forma análoga a lo establecido en el presente procedimiento para el personal propio, se adoptarán todas las medidas necesarias para garantizar el anonimato, confidencialidad y sigilo en las actuaciones y se implementarán las medidas preventivas de carácter urgente que sean necesarias por parte de cada una de las entidades implicadas, todo ello al objeto de evitar mayores riesgos para la posible víctima.