



Bakata

PROTOCOLO PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE A ACOSO SEXUAL, POR RAZÓN DE ORIENTACIÓN SEXUAL, IDENTIDAD DE GÉNERO Y/O EXPRESIÓN DE GÉNERO Y *PARA LA ATENCIÓN DEL ACOSO O LA VIOLENCIA CONTRA LAS PERSONAS LGTBI*

BAKATA SOLUTIONS, S.L.

Asesoramiento externo especializado por



Índice de contenido

| | |
|---|----|
| 1. COMPROMISO EN LA GESTIÓN DEL ACOSO | 3 |
| 2. CARACTERÍSTICAS Y ETAPAS DEL PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO SEXUAL, POR RAZÓN DE ORIENTACIÓN SEXUAL, IDENTIDAD DE GÉNERO Y/O EXPRESIÓN DE GÉNERO Y PARA LA ATENCIÓN DEL ACOSO O LA VIOLENCIA CONTRA LAS PERSONAS LGTBI..... | 4 |
| 3. DURACIÓN, OBLIGATORIEDAD DE CUMPLIMIENTO Y ENTRADA EN VIGOR | 12 |
| 4. MODELO DE QUEJA O DENUNCIA EN LA EMPRESA BAKATA SOLUTIONS, S.L..... | 14 |



1. COMPROMISO EN LA GESTIÓN DEL ACOSO

En Santa Cruz de Tenerife

a día 16 de Abril de 2025

Con el presente protocolo, BAKATA SOLUTIONS, S.L. manifiesta su tolerancia cero ante la concurrencia en toda su organización de conductas constitutivas de acoso.

Al adoptar este protocolo, BAKATA SOLUTIONS, S.L. quiere subrayar su compromiso con la prevención y actuación frente al acoso 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 aquellas que realizan voluntariado.

Asimismo, BAKATA SOLUTIONS, S.L. 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 BAKATA SOLUTIONS, S.L.. 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 dirección de la empresa y, por lo tanto, BAKATA SOLUTIONS, S.L. 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.

El protocolo será de aplicación a las situaciones de acoso que se producen durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado del mismo:

- a) en el lugar de trabajo, inclusive en los espacios públicos y privados cuando son un lugar de trabajo;
- b) en los lugares donde se paga a la persona trabajadora, donde ésta toma su descanso o donde come, o en los que utiliza instalaciones sanitarias o de aseo y en los vestuarios;
- c) en los desplazamientos, viajes, eventos o actividades sociales o de formación relacionados con el trabajo;
- d) en el marco de las comunicaciones que estén relacionadas con el trabajo, incluidas las realizadas por medio de tecnologías de la información y de la comunicación (acoso virtual o ciberacoso);
- e) en el alojamiento proporcionado por la persona empleadora.
- f) en los trayectos entre el domicilio y el lugar de trabajo

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, BAKATA SOLUTIONS, S.L. 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 empresa-, como en la difusión de buenas prácticas e implantación de cuantas medidas sean necesarias para gestionar las quejas y denuncias que a este respecto se puedan plantear, así como para resolver según proceda en cada caso.

Firmado en representación de la empresa

Alfonso Rodríguez Lecuona
Administrador



2. CARACTERÍSTICAS Y ETAPAS DEL PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO SEXUAL, POR RAZÓN DE ORIENTACIÓN SEXUAL, IDENTIDAD DE GÉNERO Y/O EXPRESIÓN DE GÉNERO Y PARA LA ATENCIÓN DEL ACOSO O LA VIOLENCIA CONTRA LAS PERSONAS LGTBI

Con la finalidad de dar cumplimiento al compromiso con el que se inicia este protocolo y en los términos expuestos hasta el momento, la empresa BAKATA SOLUTIONS, S.L. implanta un procedimiento de prevención y actuación frente al acoso, 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. 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 y e identificación de conductas que pudieran ser constitutivas de estos tipos de acoso.
2. Medidas proactivas o procedimentales de actuación frente al acoso para dar cauce a las quejas 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.

2.1. LA TUTELA PREVENTIVA FRENTE EL ACOSO

2.1.1. Declaración de principios: Tolerancia cero ante conductas constitutivas de acoso

La empresa BAKATA SOLUTIONS, S.L. formaliza la siguiente declaración de principios, en el sentido de subrayar cómo deben ser las relaciones entre el personal de empresa y las conductas que no resultan tolerables en la organización.

El presente protocolo de acoso resulta aplicable a todo comportamiento constitutivo de acoso que pueda manifestarse en BAKATA SOLUTIONS, S.L..

BAKATA SOLUTIONS, S.L., al implantar este procedimiento, asume su compromiso de prevenir, no tolerar, combatir y perseguir cualquier manifestación de acoso 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. El acoso genera siempre una afectación a la dignidad de quien lo sufre y es constitutivo de discriminación por razón de sexo.

En el ámbito de BAKATA SOLUTIONS, S.L. no se permitirán ni tolerarán conductas que puedan ser constitutivas de acoso sexual o por razón de sexo en cualquiera de sus manifestaciones. La empresa sancionará tanto a quien incurra en una conducta ofensiva como a quien la promueva, fomente y/o tolere. Todo el personal de la empresa tiene la obligación de respetar los derechos fundamentales de todos cuantos conformamos BAKATA SOLUTIONS, S.L., 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, cualquier persona trabajadora dispondrá de la posibilidad de, mediante queja 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, BAKATA SOLUTIONS, S.L. 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.



2.1.2 Concepto y conductas constitutivas de acoso

2.1.2.1. Definición y conductas constitutivas de acoso sexual

Definición de acoso sexual

Sin perjuicio de lo establecido en el Código Penal, a los efectos de este protocolo constituye acoso sexual cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

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.

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

Conductas verbales:

- Supuestos de insinuaciones sexuales, proposiciones o presión para la actividad sexual;
- Flirteos ofensivos;
- Comentarios insinuantes, indirectas o comentarios obscenos;
- Llamadas telefónicas o contactos por redes sociales indeseados.
- Bromas o comentarios sobre la apariencia sexual.

Conductas no verbales:

- Exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, de objetos o escritos, miradas impúdicas, gestos.
- Cartas o mensajes de correo electrónico o en redes sociales de carácter ofensivo y con claro contenido sexual.

Comportamientos Físicos:

- Contacto físico deliberado y no solicitado, abrazos o besos no deseados, acercamiento físico excesivo e innecesario.

Acoso sexual "quid pro quo" o chantaje sexual

Entre los comportamientos constitutivos de acoso sexual puede diferenciarse el acoso sexual "quid pro quo" o chantaje sexual que consiste en forzar a la víctima a elegir entre someterse a los requerimientos sexuales, o perder o ver perjudicados ciertos beneficios o condiciones de 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. Puede ser realizados por cualquier miembro de la empresa, con independencia de su posición o estatus, o por terceras personas ubicadas de algún modo en el entorno de trabajo.

2.1.2.2. Definición y conductas constitutivas de acoso por razón de sexo

Definición de acoso por razón de sexo

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

Todo acoso por razón de sexo se considerará discriminatorio.

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) 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.

- d) Que no se trate de un hecho aislado.
- e) 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.

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.

Conductas constitutivas 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.

Ataques con medidas organizativas

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.
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 muy 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.

2.1.2.3. Definición y conductas constitutivas de acoso por razón de orientación sexual, identidad de género y/o expresión de género y para la atención del acoso o la violencia contra las personas LGTBI

Cualquier comportamiento basado en orientación sexual, identidad de género y/o expresión de género de una persona que tenga la finalidad o provoque el efecto de atentar contra su dignidad o su integridad física o psíquica o de crearse un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante, ofensivo o molesto será considerado como acoso por razón de orientación sexual, identidad de género o de expresión de género. Esto será considerado como una conducta discriminatoria.

Definición de acoso por razón de orientación sexual, identidad de género y/o expresión de género y para la atención del acoso o la violencia contra las personas LGTBI

Heterosexismo (o heteronormatividad): Se da por hecho, sin cuestionarlo, que la norma a seguir es la heterosexualidad, es decir, que todo el mundo debe ser heterosexual. Esta situación provoca pensar que todo lo que no se heterosexual se “anormalmente diferente” y puede provocar rechazo o discriminación. Es una manera de violencia.

Homofobia: Se refiere a la aversión, odio, miedo, prejuicio o discriminación contra hombres o mujeres homosexuales, aunque también se incluye a las demás personas que integran la diversidad sexual, como es el caso de las personas bisexuales y transexuales. La homofobia en algunas personas adquiere extremos patológicos muy radicales, incluso violentos, encuadrables con otros trastornos de la salud psíquica. Está ligada la homofobia con la cultura patriarcal dominante que, además, discrimina a las mujeres.

Lesbofobia: aversión, odio, miedo, prejuicio o discriminación al lesbianismo o a las lesbianas, actitudes de rechazo, miedo irracional hacia las mujeres lesbianas.

Bifobia: aversión, odio, miedo, prejuicio o discriminación a la bisexualidad o a las personas bisexuales.

Transfobia: aversión, odio, miedo, prejuicio o discriminación a la transexualidad o a las personas trans.

Intersexualfobia: aversión, odio, miedo, prejuicio o discriminación a la intersexualidad o a las personas intersexuales

Plumofobia: aversión, odio, miedo, prejuicio y discriminación contra las personas con pluma o a tener pluma.

Monosexismo: creer que todo el mundo es homosexual o heterosexual. Es una actitud bifóbica. La LGTBifobia es una actitud hostil que prohíbe la orientación sexual no heterosexual, la transexualidad y la intersexualitat como contraria, diferente, inferior, peor o anormal ya las personas que lo practican y / o lo son, como diferentes, malas, raras, enfermas, amorales o antinaturales.

Hay diferentes grados de LGTBifobia, que van desde una muy baja intensidad, como una actitud de indiferencia o negación de las personas LGTBI, hasta una alta agresividad, que se manifiesta en una violencia física y verbal.

La LGTBifobia puede ser ejercida individual o colectivamente, incluso existe la LGTBifobia institucional, que puede ir desde leyes que no contemplan la igualdad hasta dictaminar leyes que castigan, persiguen o penalizan con la propia vida a personas LGTBI.

El insulto, tanto directo o indirecto es la forma más común de manifestar LGTBifobia. La injuria es un ultraje que cualquier persona LGTBI ha sufrido a lo largo de su vida: el insulto, el sentirse anormal, el sentirse rechazada o estigmatizada.

Vamos a articular varias maneras de LGTBifobia:

LGTBifobia cognitiva: es la creencia de que las personas LGTBI son antinaturales, amorales, pecaminosas y/o las hace inferiores y/o indeseables

LGTBifobia afectiva: son sentimientos de rechazo que afloran en determinadas personas al relacionarse (o imaginarse que se relacionan) con personas LGTBI. El rechazo suele ser al contacto físico, sentirse incómodos con personas LGTBI, o de muestras de afecto entre personas LGTBI. Son las personas que dicen “sentir asco” o “repulsión” hacia las personas LGTBI.

LGTBifobia liberal: Se permite la expresión de la diversidad sexual en el ámbito privado pero en ningún caso acepta que se haga en el espacio público.



LGTBifobia conductual: está en conexión con los comportamientos hacia las personas LGTBI. Este comportamiento se puede manifestar de muchas maneras, desde el grado más leve del chiste fácil hasta el más grave de la agresión física.

También se puede clasificar la LGTBifobia de la siguiente manera:

LGTBifobia externalizada: es aquella en la que se dan conductas verbales y físicas (LGTBifobia conductual), así como emocionales (LGTBifobia afectiva) que pueden llevar a algún tipo de abuso hacia las personas LGTBI.

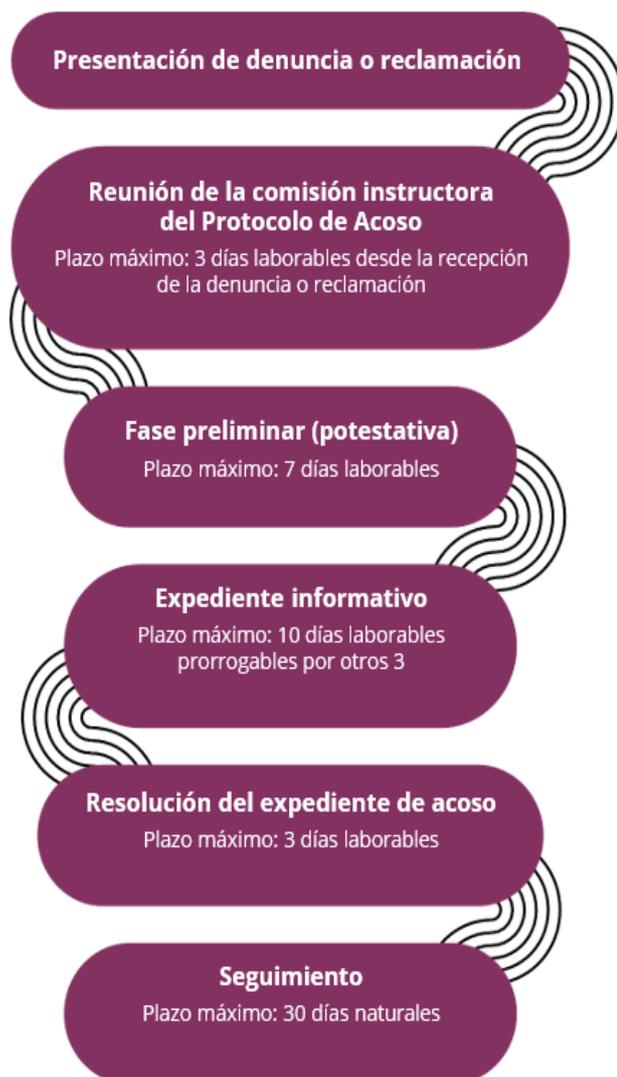
LGTBifobia internalizada: es la asimilación mediante la educación heterosexual de que las conductas de orientación sexual e identidad de género son negativas. Esta afecta tanto a las personas heterosexuales como las personas LGTBI, estas últimas pueden tener graves problemas de autoestima que lleva a una invisibilización personal.

La LGTBifobia englobe las siguientes fobias: homofobia, lesbofobia, bifobia, transfobia, plumofobia y intersexualfobia.

En el ámbito del trabajo, se pueden dar otras formas de LGTBifobia, como un despido por razón de orientación sexual, identidad de género o de expresión de género (aunque se intentará disimular), o la presión, mediante mobbing, a la trabajadora o al trabajador afectada para que sea ella o él quien termine abandonando la empresa, o el no acondicionar los espacios públicos para que pueda tener intimidad una trabajadora o un trabajador trans, la publicación en los censo del centro de trabajo con la asignación a un determinado sexo, que en muchas ocasiones no aporte ninguna información de vital importancia.

2.2. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

De manera esquemática las fases y plazos máximos para llevar a cabo el procedimiento de actuación son las siguientes:



2.2.1.- Determinación de la comisión instructora para los casos de acoso

Se constituye una comisión instructora y de seguimiento para casos de acoso que está formada por dos personas:

- ALFONSO RODRÍGUEZ LECUONA – ADMINISTRADOR
- RAÚL FERNANDO MOSQUERA ROQUEIRO – PERSONA TRABAJADORA

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

En caso de que se produzcan elecciones a representación legal de personas trabajadoras, causará baja en la comisión instructora la persona designada en representación de las personas trabajadoras y pasarán a formar parte de la comisión instructora las/as delegados/as que hayan sido designadas como delegados y delegadas en la RLT. Esta sustitución se recogerá en un acta, con indicación de persona saliente, persona entrante a la comisión, motivo de la sustitución y firma de todas las partes. Dicha acta se anexará al presente protocolo y se divulgará a la totalidad de la plantilla las nuevas personas integrantes de la comisión instructora.

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 la contratación de una persona experta externa que podrá acompañarles en la instrucción del procedimiento.

Esta comisión se reunirá en el plazo máximo de 5 días laborables a la fecha de recepción de una queja, 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, queja o informe sobre un comportamiento susceptible de ser considerado acoso. Las quejas, 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.

En cumplimiento de la ley 2/2023 de 20 de febrero, de protección de las personas informantes, queda expresamente prohibido y será declarado nulo cualquier acto constitutivo de represalia, incluidas las amenazas de represalia y las tentativas de represalia contra las personas que presenten una comunicación de denuncia por los medios habilitados para ello. Esta prohibición se extenderá por un plazo mínimo de 2 años tras la presentación de la denuncia, prorrogables en caso de que así lo estime la autoridad competente.

Se habilitará un canal interno para la recepción de las denuncias que se pudieran recibir. Este canal interno deberá permitir realizar comunicaciones por escrito o verbalmente, o de las dos formas. La información se podrá realizar bien por escrito, a través de correo postal o a través de cualquier medio electrónico habilitado al efecto, o verbalmente, por vía telefónica o a través de sistema de mensajería de voz. Se admitirán todas las denuncias recibidas, incluidas las denuncias anónimas. Igualmente se admitirá a trámite y se investigará toda denuncia que se reciba a través del canal externo habilitado como medio complementario al interno, y que estará encauzado a través de la Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I., lo que lo dota de garantías de independencia y autonomía.

2.2.2. El inicio del procedimiento: La queja o denuncia

En BAKATA SOLUTIONS, S.L. ALFONSO RODRÍGUEZ LECUONA es la persona encargada de gestionar y tramitar cualquier queja o denuncia que, conforme a este protocolo, pueda interponerse por las personas que prestan servicios en esta organización.

Las personas trabajadoras de BAKATA SOLUTIONS, S.L. 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, BAKATA SOLUTIONS, S.L. garantizará la confidencialidad de las partes afectadas.

A fin de garantizar la confidencialidad de cualquier queja, denuncia o comunicación de situación de acoso, BAKATA SOLUTIONS, S.L. habilita la cuenta de correo electrónico alfonso.lecuona@bakata.es a la que solo tendrán acceso la persona encargada de tramitar la queja y las personas que integran la comisión instructora, y cuyo objeto es única y exclusivamente la presentación de este tipo de denuncias o quejas. Todo ello sin perjuicio de poder aceptar igualmente las quejas o denuncias que puedan presentarse de forma secreta, que no anónima, por escrito y en sobre cerrado dirigido a la persona encargada de tramitar la queja. Con el fin de proteger la confidencialidad del procedimiento, la persona encargada de tramitar la queja 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 queja la pondrá inmediatamente en conocimiento de la dirección de la empresa y de las demás personas que integran la comisión instructora.

Se pone a disposición de las personas trabajadoras de la empresa el modelo que figura en este protocolo para la formalización de la denuncia o queja. La presentación por la víctima de la situación de acoso, 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 siguiente.



2.2.3. El expediente informativo

La comisión instructora realizará una investigación, 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 de BAKATA SOLUTIONS, S.L. 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 de BAKATA SOLUTIONS, S.L. 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.

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 o de acoso 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 empresa a adoptar las medidas sancionadoras oportunas, pudiendo incluso, en caso de ser muy grave, proponer el despido disciplinario de la persona agresora.

Si de la prueba practicada no se apreciasen 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.

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 de BAKATA SOLUTIONS, S.L. 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.

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.

2.2.4. La resolución del expediente de acoso

La dirección de BAKATA SOLUTIONS, S.L. 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 de BAKATA SOLUTIONS, S.L. procederá a:

- a) archivar las actuaciones, levantando acta al respecto.
- b) 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 empresa 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 empresa.



- 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 empresa o, en su caso, en el artículo 54 ET

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 de BAKATA SOLUTIONS, S.L. 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 empresa.

La dirección de BAKATA SOLUTIONS, S.L. adoptará las medidas preventivas necesarias para evitar que la situación vuelva a repetirse, reforzará las acciones formativas y de sensibilización y llevará a cabo actuaciones de protección de la seguridad y salud de la víctima, entre otras, las siguientes:

- Evaluación de los riesgos psicosociales en la empresa.
- Adopción de medidas de vigilancia para proteger a la víctima.
- Adopción de medidas para evitar la reincidencia de las personas sancionadas.
- Apoyo psicológico y social a la persona acosada.
- Modificación de las condiciones laborales que, previo consentimiento de la persona víctima de acoso, se estimen beneficiosas para su recuperación.
- Formación o reciclaje para la actualización profesional de la persona acosada cuando haya permanecido en IT durante un período de tiempo prolongado.
- Realización de nuevas acciones formativas y de sensibilización para la prevención, detección y actuación frente al acoso, dirigidas a todas las personas que prestan sus servicios en la empresa.

2.2.5. 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 empresa, 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.

3. DURACIÓN, OBLIGATORIEDAD DE CUMPLIMIENTO Y ENTRADA EN VIGOR

El contenido del presente protocolo es de obligado cumplimiento, entrando en vigor en la fecha prevista en el plan de igualdad de BAKATA SOLUTIONS, S.L. o, en su defecto, a partir de su comunicación a la plantilla de la empresa, a través de correo electrónico y/o publicación en la intranet de la empresa, manteniéndose vigente durante 4 años.

Así mismo, el protocolo será revisado en los supuestos y plazos determinados en el plan de igualdad en el que se integra.

El presente procedimiento no impide el derecho de la víctima a denunciar, en cualquier momento, ante la Inspección de Trabajo y de la Seguridad Social, así como ante la jurisdicción civil, laboral o penal.

Para proceder al régimen sancionador, toda falta cometida se clasificará atendiendo a su importancia o trascendencia en leve, grave o muy grave según la tipificación de faltas y régimen sancionador asociado del convenio colectivo de aplicación, siendo este el de aplicación en la empresa por estar recogido en el convenio de aplicación (Convenio colectivo de oficinas y despachos de Tenerife)

Graduación de faltas y sanciones:

Artículo 24. Faltas y sanciones.

1. Las faltas cometidas por las personas trabajadoras al servicio de las empresas reguladas por este Convenio se clasificarán atendiendo a su importancia, reincidencia e intención, en leves, graves y muy graves, de conformidad con los que se dispone en el presente artículo y en las normas vigentes del ordenamiento jurídico laboral en lo que resulten de pertinente aplicación:

A) Se consideran faltas leves:

- Tres faltas de puntualidad en un mes, sin que exista causa justificada.
- La no comunicación con la antelación debida, de su falta al trabajo por causa justificada, a no ser que pruebe la imposibilidad de hacerlo.
- Falta de aseo y limpieza personal.
- Falta de atención y diligencia con los clientes.
- Discusiones que repercutan en la buena marcha de los servicios.
- Faltar al trabajo un día al mes sin causa justificada.
- La embriaguez ocasional.

B) Son faltas graves:

- Faltar al trabajo sin justificación dos días en un mes.
- La simulación de enfermedad o accidente.
- Simular la presencia de otro trabajador, valiéndose de su ficha, firma, tarjeta o medio de control.
- Cambiar, mirar o revolver los armarios y ropas de los compañeros sin la debida autorización.
- Las cometidas contra la disciplina en el trabajo o contra el respeto debido a sus superiores.
- La reincidencia en las faltas leves, salvo las de puntualidad, aunque sean de distinta naturaleza, dentro de un trimestre, cuando hayan mediado sanciones.
- El abandono del trabajo sin causa justificada.
- La negligencia en el trabajo cuando cause perjuicio grave.

C) Son faltas muy graves:

- Faltar al trabajo más de dos días al mes sin causa justificada. No se considera causa injustificada la falta al trabajo que derive de la detención de la persona trabajadora, mientras no se trate de sanción firme impuesta por la autoridad competente y siempre que el hecho de la detención haya sido puesto en conocimiento de la Dirección de la empresa antes de transcurridos cuatro días hábiles de ausencia al trabajo.
- El fraude, la deslealtad y abuso de confianza en las gestiones encomendadas.
- El hurto y el robo tanto al resto de la plantilla como a la empresa o a cualquier persona dentro de los locales de la empresa o fuera de la misma, durante acto de servicio. Quedan incluidos en este inciso, el falsear datos ante la representación legal de los trabajadores, si tales falsedades tienen como finalidad maliciosa el conseguir algún beneficio.
- El acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual.
- El acoso sexual o por razón de sexo.
- La simulación comprobada de enfermedad; inutilizar, destrozar o causar desperfectos en máquinas, aparatos, instalaciones, edificios, enseres y departamentos de la empresa; haber recaído sobre la persona trabajadora sentencia de los Tribunales de Justicia competentes por delito de robo, hurto, estafa y malversación, cometidos fuera de la empresa que pueda motivar desconfianza hacia su autor, la continua falta de aseo y limpieza personal que produzca quejas justificadas de los compañeros; la embriaguez habitual o toxicomanía si repercuten negativamente en el trabajo; dedicarse a trabajos de la misma actividad que impliquen competencia a la empresa, si no media autorización de la



misma; los malos tratos de palabra u obra o falta grave de respeto y consideración a los jefes, compañeros o subordinados; abandonar el trabajo en puestos de responsabilidad; la reincidencia en falta grave, aunque sea de distinta naturaleza, dentro del mismo trimestre, siempre que hayan sido objeto de sanción, y demás establecidas en el artículo 54 del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

2. Las sanciones que las empresas podrán aplicar, según la gravedad y circunstancias de las faltas cometidas, serán las siguientes:

A) Faltas leves:

- Amonestación verbal.
- Amonestación por escrito.
- Suspensión de empleo y sueldo un día.

B) Faltas graves:

- Suspensión de empleo y sueldo de uno a diez días.
- Inhabilitación, por plazo no superior a un año, para el ascenso a la categoría superior.

C) Faltas muy graves:

- Pérdida temporal o definitiva de la categoría profesional.
- Suspensión de empleo y sueldo de once días a dos meses.
- Inhabilitación durante dos años o definitivamente para pasar a otra categoría.
- Despido.

Para la aplicación de las sanciones que anteceden se tendrán en cuenta el mayor o menor grado de responsabilidad del que cometa la falta, categoría profesional del mismo y repercusión del hecho en las demás personas trabajadoras y en la empresa.

3. La facultad de imponer las sanciones corresponde a la Dirección de la empresa, que pondrá en conocimiento de los representantes legales de los trabajadores las que se refieran a faltas graves o muy graves.

Será necesaria la instrucción de expediente en la imposición de sanciones a las personas trabajadoras que ostentan cargos electivos sindicales, y en aquellos casos establecidos en la legislación en vigor o lo decida la empresa. La formación de expediente se ajustará a las siguientes normas:

- a) Se iniciará con una orden escrita del Jefe de la empresa, con la designación de persona instructora y secretaria. Comenzarán las actuaciones tomando declaración al autor de la falta y a los testigos, admitiendo cuantas pruebas aporten. En los casos de falta muy grave, si el instructor lo juzga pertinente, propondrá a la Dirección de la empresa la suspensión de empleo y sueldo del inculpado por el tiempo que dure la incoación del expediente, previa audiencia de los correspondientes representantes legales de los trabajadores.
- b) La tramitación del expediente, si no es preciso aportar pruebas de cualquier clase que sean de lugares distintos a la localidad que se incoe, se terminará en un plazo no superior a veinte días. En caso contrario, se efectuará con la máxima diligencia, una vez incorporadas las pruebas al expediente.
- c) La resolución recaída se comunicará por escrito, expresando las causas que la motivaron, debiendo firmar el duplicado la persona afectada. Caso de que se negase a firmar, se le hará la notificación ante testigos.

4. Las empresas anotarán en los expedientes personales de las personas trabajadoras las sanciones por faltas graves o muy graves que se les impongan, anotando también las reincidencias en las faltas leves. La prescripción de las faltas se producirá según lo establecido en el artículo 60.2 del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

4. MODELO DE QUEJA O DENUNCIA EN LA EMPRESA BAKATA SOLUTIONS, S.L.

I. Persona que informa de los hechos

| |
|----------------------------------|
| Persona que ha sufrido el acoso: |
| Otras (Especificar): |

II. Datos de la persona que ha sufrido el acoso

| |
|--|
| Nombre: |
| Apellidos: |
| DNI: |
| Puesto: |
| Tipo contrato/Vinculación laboral: |
| Teléfono: |
| Email: |
| Domicilio a efectos de notificaciones: |

III. Datos de la persona agresora

| |
|---------------------------------------|
| Nombre y apellidos: |
| Grupo/categoría profesional o puesto: |
| Centro de trabajo: |

IV. Descripción de los hechos

Incluir un relato de los hechos denunciados, adjuntado las hojas numeradas que sean necesarias, incluyendo fechas en las que tuvieron lugar los hechos siempre que sea posible:



