



Ajuntament de
Sant Antoni de Portmany
Eivissa · Illes Balears

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Acoso psicológico

Acoso sexual

Violencia sexual

Acoso discriminatorio

Acoso por razón de sexo-identidad sexual-orientación sexual

Conflictos interpersonales

AJUNTAMENT DE SANT ANTONI DE PORTMANY

Sant Antoni de Portmany

27 de enero de 2026



PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio, acoso por razón de sexo- identidad sexual-orientación sexual, conflictos interpersonales.		
<i>Edición: 2026</i>	AJUNTAMENT DE SANT ANTONI DE PORTMANY	

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	4
3. ANTECEDENTES.....	5
3.1. Objeto y alcance.....	5
3.2. Definiciones.....	8
3.3. Funciones y responsabilidades.....	16
4. PRINCIPIOS Y COMPROMISOS.....	21
4.1. Declaración de principios: Tolerancia cero ante conductas de acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio, acoso por razón de sexo- identidad sexual-orientación sexual 21	
4.2. Compromiso en la gestión del acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio, acoso por razón de sexo-identidad sexual-orientación sexual.....	23
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN.....	25



PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio, acoso por razón de sexo- identidad sexual-orientación sexual, conflictos interpersonales.		
Edición: 2026	AJUNTAMENT DE SANT ANTONI DE PORTMANY	

1. INTRODUCCIÓN

En el ámbito de las relaciones personales a nivel laboral, es posible que en ocasiones se pueda dar un funcionamiento anormal, lo que puede traducirse en consecuencias perjudiciales. Distintos estudios han puesto de manifiesto que la existencia de problemas en estos ámbitos está relacionada con la aparición de ciertas disfunciones que repercutirán tanto sobre los trabajadores (*mal clima laboral, insatisfacción en el trabajo, desmotivación,...*) como sobre el funcionamiento de la entidad (*absentismo, abandonos del trabajo, incremento de la accidentabilidad, disminución de la cantidad y la calidad del trabajo,...*).

Las relaciones personales a nivel laboral pueden motivar que surjan desacuerdos, diferencias de criterio o de puntos de vista entre personas, pudiendo generar tensiones emocionales. Estas situaciones dan lugar a los conflictos interpersonales.

El conflicto es algo inevitable dentro de una organización, por lo tanto es necesaria una buena planificación para intentar solventarlo, no enquistarlo y preverlo.

Los conflictos interpersonales a nivel laboral no siempre se resuelven de forma óptima, por lo que a menudo ocasionan daños a la salud psicológica y física de las personas trabajadoras. Además, pueden tener repercusión en la organización y prestación del servicio. Por tanto, los conflictos interpersonales son un riesgo psicosocial que debe ser tenido en cuenta, evaluado y gestionado.

En un conflicto interpersonal, generalmente no existe el uso de la fuerza física o verbal sobre otra persona, originando un daño intencionado sobre la salud de la otra persona. Se trata de una situación de posiciones contrarias. No suelen tener una finalidad premeditada, aunque pueden evolucionar de forma constructiva o destructiva.

A pesar de no existir violencia, al igual que en situaciones de violencia mantenida en el tiempo, un conflicto mal gestionado o ignorado puede tener consecuencias sobre la salud psicológica de las personas trabajadoras, pudiendo llegar a provocar tensiones emocionales, insatisfacción en el trabajo, ansiedad, depresión, etc. Esto conlleva sobre el deterioro del ambiente laboral u organizativo, con un descenso en la productividad, absentismo, etc.

Por tal motivo, es muy importante saber detectar que existe un conflicto y su causa. El objetivo principal es la prevención ante la creación de conflictos negativos



PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio, acoso por razón de sexo- identidad sexual-orientación sexual, conflictos interpersonales.		
Edición: 2026	AJUNTAMENT DE SANT ANTONI DE PORTMANY	

En el caso de que se haya producido el conflicto, se debe de resolver de forma pacífica y serena.

Un sistema eficaz de gestión de conflictos tiene por objetivo, en primer lugar, la prevención y, en segundo lugar, la resolución disciplinada y pacífica de todo conflicto que surja a pesar de las acciones de prevención adoptadas, principalmente por medio de acciones de las mismas partes en conflicto.

Otro conjunto de problemas originados a partir de las relaciones que se establecen entre los trabajadores de una organización de trabajo han sido conceptualizados con la denominación de acoso. El acoso en el entorno laboral constituye una expresión de violencia psicológica que atenta contra diversos derechos fundamentales y tienen un efecto devastador sobre la integridad física, psíquica y moral de las personas. Contamina el entorno laboral y tiene importantes efectos sobre el clima laboral de la entidad en la que se producen.

La existencia de un protocolo frente al acoso muestra a las personas trabajadoras el compromiso del Ayuntamiento contra estas formas de violencia, sensibiliza a la plantilla y les clarifica la tutela preventiva frente al acoso, al tiempo que garantiza una vía interna, confidencial y rápida de resolución, erradicación y reacción frente a conductas de acoso que puedan producirse en el Ayuntamiento.

En el caso concreto del acoso sexual y el acoso por razón de sexo, el hecho de disponer de un protocolo para la prevención y actuación frente a ambas formas de acoso, responde a la necesidad de prevenir, sensibilizar y, en su caso, atajar con todas las garantías estas formas de violencia y discriminación en el ámbito laboral, así como de cumplir con la legalidad vigente, especialmente con el artículo 48 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres y el Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre.

El ámbito de aplicación de este protocolo comprende también las violencias sexuales, entendidas como cualquier acto de naturaleza sexual no consentido o que condicione el libre desarrollo de la vida sexual en cualquier ámbito público o privado, incluyendo el ámbito digital.

La Corporación, al comprometerse con las medidas que conforman este protocolo manifiesta y publicita su voluntad expresa de adoptar una actitud proactiva en la prevención de la violencia psicológica y sexual. De esta manera, el Ayuntamiento manifiesta su tolerancia cero ante la concurrencia en su organización de conductas constitutivas de violencia psicológica o sexual.



PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio, acoso por razón de sexo- identidad sexual-orientación sexual, conflictos interpersonales.		
Edición: 2026	AJUNTAMENT DE SANT ANTONI DE PORTMANY	

2. NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- *Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.*
- *Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.*
- *Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y se modifica el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo.*
- *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.*
- *Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual.*
- *Ley Orgánica 4/2023, de 27 de abril, para la modificación de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, en los delitos contra la libertad sexual, la Ley de Enjuiciamiento Criminal y la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores.*
- *Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI.*
- *Convenio 190 sobre la violencia y el acoso en el trabajo: Organización Internacional del Trabajo (2019)*
- *Nota Técnica de Prevención NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.*
- *Nota Técnica de Prevención NTP 507: Acoso Sexual en el Trabajo: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.*
- *Nota Técnica de Prevención NTP 854: Acoso psicológico en el trabajo: definición: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.*
- *Nota Técnica de Prevención NTP 1096: Liderazgo, conflicto y condiciones de trabajo (I): el análisis: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.*
- *Nota Técnica de Prevención NTP 1097: Liderazgo, conflicto y condiciones de trabajo (II): la negociación: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.*
- *Criterio técnico 69/2009 sobre las actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en materia de acoso y violencia en el trabajo.*
- *Criterio técnico 102/2021 sobre actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en Riesgos Psicosociales.*
- *Guía per a l'eradicació de l'assetjament sexual, per raó de sexe i/o orientació sexual a la Generalitat de Catalunya.*
- *Guía Sindical: El acoso sexual en el trabajo. Comisiones Obreras.*
- *Guía Sindical frente al acoso por razón de género. Comisiones Obreras.*
- *Leymann Inventory of Pshycological Terrorization – LIPT 60*
- *Ferrer, R., Fidalgo, M., Gallego, Y., García, R., Nogareda, C., Pérez, G. (2010) Acoso psicológico en el trabajo: Diario de incidentes. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.*
- *Protocolo para la prevención y actuación frente al acoso sexual y acoso por razón de sexo en el ámbito laboral. Manual de Referencia: Instituto de las Mujeres.*



PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio, acoso por razón de sexo- identidad sexual-orientación sexual, conflictos interpersonales.		
Edición: 2026	AJUNTAMENT DE SANT ANTONI DE PORTMANY	

3. ANTECEDENTES

3.1. Objeto y alcance

El objeto del presente protocolo es el establecimiento de las actuaciones a tomar en el **Ayuntamiento de Sant Antoni de Portmany** para prevenir y actuar ante riesgos psicosociales derivados de las relaciones entre personas (*por ejemplo, conflictos interpersonales que no se pueden resolver de forma rápida o fácil, o situaciones que puedan ser percibidas como de "acoso psicológico", "acoso sexual", "violencia sexual", "acoso discriminatorio" o "acoso por razón de sexo-identidad sexual-orientación sexual"*).

La aprobación del presente protocolo por la Corporación no exime del cumplimiento de lo estipulado en el Pacto o Convenio Colectivo que resulte de aplicación por lo que respecta a medidas de actuación ante situaciones de acoso (*en cualquiera de sus manifestaciones*), así como del cumplimiento de la legislación vigente en materia de igualdad entre mujeres y hombres.

Los objetivos a alcanzar con el presente protocolo pueden sistematizarse, entre otros, en:

- a)** Resolver de forma disciplinada y pacífica todo conflicto interpersonal que surja, principalmente por medio de acciones entre las partes en conflicto.
- b)** Fomentar la cultura preventiva del acoso (*en cualquiera de sus manifestaciones*), así como de cualquier otro tipo de violencia psicológica o sexual; en todos los ámbitos y estamentos de la organización.
- c)** Manifestar la tolerancia cero del Ayuntamiento frente a las situaciones de acoso (*en cualquiera de sus manifestaciones*) así como de cualquier otro tipo de violencia psicológica o sexual; que puedan detectarse en cualesquiera estamentos de la organización.
- d)** Facilitar la identificación de las conductas constitutivas de acoso en sus distintas modalidades, o de cualquier otro tipo de violencia psicológica o sexual.
- e)** Implantar un procedimiento sencillo, rápido y accesible; de queja o denuncia confidencial que permita a las presuntas víctimas de acoso realizar una denuncia de la situación que están sufriendo.
- f)** Investigar internamente, de manera ágil, rápida y confidencial; los comunicados de riesgo psicosocial presentados.



PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio, acoso por razón de sexo- identidad sexual-orientación sexual, conflictos interpersonales.		
Edición: 2026	AJUNTAMENT DE SANT ANTONI DE PORTMANY	

g) Sancionar, si procede, a la persona agresora y resarcir a la víctima que ha sufrido una situación de acoso, o de cualquier otro tipo de violencia psicológica o sexual.

h) Apoyar a la persona que ha sufrido el acoso para evitar su victimización secundaria o revictimización y facilitarle, en su caso, el acceso al acompañamiento psicológico y social que precise.

Este protocolo será de aplicación a todas las personas trabajadoras que presten sus servicios para el **AYUNTAMIENTO DE SANT ANTONI DE PORTMANY**, independientemente del número de centros de trabajo, de la clase de personal, de la forma y lugar de prestación de servicios y del modo de nombramiento o contratación laboral.

En el caso de que los conflictos interpersonales o las situaciones que puedan ser percibidas como de acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio, acoso por razón de sexo-identidad sexual-orientación sexual; se produzcan entre personas trabajadoras del ayuntamiento y personas ajenas a la misma, existirá una coordinación entre el ayuntamiento y las empresas u organizaciones afectadas, de acuerdo con el artículo 24 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.

Por tanto, deberá existir comunicación recíproca para abordar la situación y ejecutar la aplicación de los protocolos definidos en ambas partes.

El protocolo será de aplicación a los conflictos y situaciones de acoso que se produzcan 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 la persona trabajadora 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 posibles alojamientos proporcionados por la persona empleadora.
- f)** En los trayectos entre el domicilio y el lugar de trabajo.



PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio, acoso por razón de sexo- identidad sexual-orientación sexual, conflictos interpersonales.		
Edición: 2026	AJUNTAMENT DE SANT ANTONI DE PORTMANY	

Página | 6

El protocolo de prevención y actuación frente al acoso sexual y el acoso por razón de sexo formará parte del Plan de Igualdad. El ayuntamiento deberá registrar el plan de acuerdo con las previsiones establecidas en el artículo 11 del RD 901/2020, de 13 de octubre y en el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo.

Todas las personas trabajadoras del ayuntamiento conocerán la existencia de este protocolo mediante su divulgación e información. Esta información deberá quedar reforzada mediante sesiones formativas sobre este protocolo de prevención de riesgos psicosociales.

Las acciones que se pueden emprender en este sentido pueden dirigirse, por un lado, a la prevención de situaciones de acoso (*en cualquiera de sus manifestaciones*) o de cualquier otro tipo de violencia psicológica o sexual, en el entorno laboral y/o en la organización laboral y; por otro lado, a informar del procedimiento de actuación, así como de las garantías para el tratamiento de las denuncias o quejas.

El objetivo de estas acciones es sensibilizar a las personas trabajadoras acerca de la importancia de mantener un entorno laboral respetuoso con la libertad y la dignidad de las personas y de fomentar valores de igualdad entre personas.

Las acciones formativas en esta materia se realizarán, periódicamente y se dirigirán a la plantilla y especialmente a las personas designadas como **Persona Investigadora** o como miembros del **Equipo de Investigación e Intervención**, al personal directivo, mandos intermedios y representación legal de personas trabajadoras.

Página | 7



PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio, acoso por razón de sexo- identidad sexual-orientación sexual, conflictos interpersonales.		
Edición: 2026	AJUNTAMENT DE SANT ANTONI DE PORTMANY	

3.2. Definiciones

“Acoso psicológico”: Es la exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra u otras que actúan frente a aquella desde una posición de poder (*no necesariamente jerárquico*). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud.

Las conductas de acoso psicológico se podrían dividir en los siguientes grupos o tipos de conducta (*lista no exhaustiva*):

1. Conductas de descrédito o menoscabo profesional

- Descalificación, crítica sistemática o evaluación injustificada del desempeño.
- Difusión de informaciones falsas o tendenciosas sobre la actividad laboral.
- Obstaculización o denegación arbitraria de derechos laborales (permisos, formación, recursos).
- Control desproporcionado, hostil o no justificado del trabajo, horarios o permanencia.
- Desvalorización reiterada de aportaciones, méritos o logros profesionales.
- Presiones indirectas o represalias hacia personas del entorno de apoyo.

2. Conductas de descrédito o menoscabo personal

- Ataques a la dignidad, reputación o integridad moral (insultos, humillaciones, vejaciones).
- Ridiculización, estigmatización o trato degradante (incluida la atribución de un trastorno mental).
- Intromisión o descalificación de aspectos de la esfera personal, ideológica o religiosa.
- Conductas de connotación sexual no deseadas (insinuaciones, comentarios, gestos u hostigamiento).



PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio, acoso por razón de sexo- identidad sexual-orientación sexual, conflictos interpersonales.		
Edición: 2026	AJUNTAMENT DE SANT ANTONI DE PORTMANY	

3. Conductas de obstaculización de la actividad y del desarrollo profesional

- Asignación de tareas degradantes, inútiles, absurdas o claramente impropias del puesto.
- Infrautilización deliberada (vaciamiento de funciones) o asignación reiterada de tareas por debajo de la cualificación.
- Sobrecarga continuada o asignación de objetivos/tareas inalcanzables con finalidad de desestabilización.
- Impedimento sistemático de iniciativas, participación, autonomía o progresión profesional.
- Destino o ubicación con finalidad de aislamiento o marginación.

4. Conductas de bloqueo relacional y comunicativo

- Restricción injustificada de la comunicación o participación (interrupciones, silencios deliberados, veto a la palabra).
- Ignorar, excluir o tratar de forma sistemática como "invisible" a la persona.
- Inducir o imponer al entorno la evitación o el aislamiento social de la persona.
- Obstaculización o distorsión intencionada de la comunicación y de la información de trabajo, mediante la retención, omisión, alteración o desvío de mensajes, llamadas, instrucciones, convocatorias o documentación necesaria, con el fin de dificultar el desempeño, aislar o perjudicar profesionalmente a la persona.

5. Conductas de intimidación indirecta o encubierta

- Amenazas veladas o coacciones a través de terceros, mensajes, llamadas o notas.
- Actuaciones de hostigamiento material (daños, sustracción, manipulación de objetos, herramientas o documentación).
- Generación intencional de perjuicios económicos o patrimoniales relacionados con el trabajo.

6. Conductas de intimidación directa o manifiesta

- Amenazas explícitas, gritos, increpaciones, reprimendas humillantes o agresividad verbal reiterada.
- Conductas de hostilidad abierta orientadas a amedrentar, desautorizar o someter.
- Cuestionamiento sistemático y descalificador con finalidad de desestabilización o anulamiento.



PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio, acoso por razón de sexo- identidad sexual-orientación sexual, conflictos interpersonales.		
Edición: 2026	AJUNTAMENT DE SANT ANTONI DE PORTMANY	

7. Otras conductas especialmente graves

- Discriminación, burlas o humillación por características personales (origen, nacionalidad, condición física u otras).
- Imposición de tareas nocivas o peligrosas con finalidad hostil o de castigo.
- Amenazas o agresiones físicas (aunque sean leves o "de advertencia").
- Agresiones sexuales físicas o cualquier conducta de naturaleza sexual con contacto no consentido.

Tipos de acoso psicológico:

- Vertical descendente: Cuando una persona que ocupa un cargo jerárquico superior acosa y humilla a una persona trabajadora de un nivel jerárquico inferior.
- Horizontal: Cuando una persona trabajadora se ve acosada por otra persona de su mismo nivel jerárquico.
- Vertical ascendente: Cuando una persona que ocupa un cargo jerárquico superior es acosado y humillado por una persona trabajadora de un nivel jerárquico inferior



PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio, acoso por razón de sexo- identidad sexual-orientación sexual, conflictos interpersonales.		
Edición: 2026	AJUNTAMENT DE SANT ANTONI DE PORTMANY	

“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.

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

- Son indeseadas, irrazonables, molestas y ofensivas para la persona objeto de las mismas.
- Existe una ausencia de reciprocidad en esas conductas por parte de la persona objeto de las mismas.
- La negativa o el sometimiento de una persona a dicha conducta puede ser usada como base para una decisión que tenga efectos sobre el acceso de dicha persona a la formación profesional, a la estabilidad en el puesto de trabajo, al salario, o a cualesquiera otras decisiones relativas al empleo.
- Dichas conductas crean un entorno laboral intimidatorio, hostil y humillante para la persona objeto de las mismas.
- Dichas conductas son contrarias al principio de igualdad de trato.

Tipos de conducta de naturaleza sexual:

- Conducta física de naturaleza sexual: Está incluido aquí cualquier contacto físico deliberado y no deseado (tocamientos innecesarios, palmadas, pellizcos o roces con el cuerpo), 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 lugar de trabajo después de que se haya puesto en claro que dicha insistencia es molesta, flirteos ofensivos, comentarios insinuantes, indirectas o comentarios obscenos, bromas o comentarios sobre la apariencia sexual, llamadas telefónicas, contactos indeseados por redes sociales, etc.
- 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.



PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio, acoso por razón de sexo- identidad sexual-orientación sexual, conflictos interpersonales.		
<i>Edición: 2026</i>	AJUNTAMENT DE SANT ANTONI DE PORTMANY	



PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio, acoso por razón de sexo- identidad sexual-orientación sexual, conflictos interpersonales.		
Edición: 2026	AJUNTAMENT DE SANT ANTONI DE PORTMANY	

Tipos de acoso sexual:

- Acoso sexual por chantaje o de intercambio: Se produce en esta situación un chantaje emocional ("*quid pro quo*" o "*esto a cambio de eso*"). A través de él, se fuerza a una persona a elegir entre someterse a los requerimientos sexuales o perder o ver perjudicados ciertos beneficios o contenido del trabajo. Se trata de un abuso de autoridad, por lo que suele ser realizado por quien tenga poder para proporcionar o retirar un beneficio laboral.
- Acoso sexual ambiental: Se produce cuando tiene por efecto crear un ambiente de trabajo intimidatorio, humillante, hostil, degradante o amenazador para la víctima; como consecuencia de actitudes o comportamientos indeseados de naturaleza sexual.

"Violencia sexual": Cualquier acto de naturaleza sexual no consentido o que condicione el libre desarrollo de la vida sexual en cualquier ámbito público o privado, incluyendo el ámbito digital.

En el ámbito de aplicación del presente protocolo, se considerarán como "*violencia sexual*": el acoso con connotación sexual, la difusión de actos de violencia sexual a través de medios digitales, o la extorsión sexual a través de medios tecnológicos.

"Acoso discriminatorio": Cualquier comportamiento realizado en función del origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad, orientación sexual, género...; con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

El acoso discriminatorio es, en realidad, un acoso psicológico vinculado a conductas basadas en factores discriminatorios.

Por tal motivo, los tipos de conducta propios del acoso discriminatorio podrían ser las mismas que Heinz Leymann definió para el acoso psicológico -lista no exhaustiva- (*conductas de desprestigio laboral, desprestigio personal, entorpecimiento del progreso, bloqueo de la comunicación, intimidación encubierta, intimidación manifiesta, otras conductas*), basándose en factores discriminatorios (*origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad, orientación sexual, etc.*).



PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio, acoso por razón de sexo- identidad sexual-orientación sexual, conflictos interpersonales.		
Edición: 2026	AJUNTAMENT DE SANT ANTONI DE PORTMANY	

“Acoso por razón de sexo-identidad sexual-orientación sexual”: Forma específica de acoso discriminatorio realizado en función del sexo, identidad sexual u orientación sexual de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

Para poder hablar de acoso por razón de sexo-identidad sexual-orientación sexual en el trabajo, deben darse los siguientes requisitos:

- Deben producirse en el ámbito de la organización o como consecuencia de una relación de trabajo.
- El trato degradante debe tener su fundamento en la pura y simple constatación del sexo, identidad sexual u orientación sexual de la persona perjudicada.
- Dicho comportamiento debe revestir de suficiente gravedad, en función de su intensidad, reiteración o efectos sobre la salud de la persona afectada.

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

- a)** Hostigamiento, entendiéndolo 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 este tipo de acoso, 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



PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio, acoso por razón de sexo- identidad sexual-orientación sexual, conflictos interpersonales.		
Edición: 2026	AJUNTAMENT DE SANT ANTONI DE PORTMANY	

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.

Se entenderá por **"identidad sexual"** la vivencia interna e individual del sexo tal y como cada persona la siente y autodefine, pudiendo o no corresponder con el sexo asignado al nacer.

Se entenderá por **"persona trans"** a aquella persona cuya identidad sexual no se corresponde con el sexo asignado al nacer.

Se entenderá por **"intersexualidad"** la condición de aquellas personas nacidas con unas características biológicas, anatómicas o fisiológicas, una anatomía sexual, unos órganos reproductivos o un patrón cromosómico que no se corresponden con las nociones socialmente establecidas de los cuerpos masculinos o femeninos.

Se entenderá por **"orientación sexual"** la atracción física, sexual o afectiva hacia una persona. La orientación sexual puede ser heterosexual, cuando se siente atracción física, sexual o afectiva únicamente hacia personas de distinto sexo; homosexual, cuando se siente atracción física, sexual o afectiva únicamente hacia personas del mismo sexo; o bisexual, cuando se siente atracción física, sexual o afectiva hacia personas de diferentes sexos, no necesariamente al mismo tiempo, de la misma manera, en el mismo grado ni con la misma intensidad.

Se entenderá por **"persona LGTBI"** a aquella persona con orientación sexual homosexual o bisexual.

"Conflicto interpersonal laboral": Proceso relacional que está influenciado por la percepción de actividades incompatibles. El conflicto suele desarrollarse cuando dos o más individuos o grupos poseen intereses o puntos de vista diferentes que defienden con firmeza, y ponen en marcha una acción o estrategia concreta para materializar ese punto de vista. Las consecuencias de los conflictos laborales son graves por la prolongación en el tiempo que pueden suponer, además de su repercusión negativa en la organización: menor productividad, absentismo y rotación, tensiones emocionales que además de insatisfacción en el trabajo provocan ansiedad y depresión.



PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio, acoso por razón de sexo- identidad sexual-orientación sexual, conflictos interpersonales.		
Edición: 2026	AJUNTAMENT DE SANT ANTONI DE PORTMANY	

“Persona demandante”: Persona trabajadora que denuncia unos hechos, situación y personas, al considerarse parte de un conflicto interpersonal que no se puede resolver de forma rápida o fácil; u objeto de una situación percibida como de acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio o acoso por razón de sexo-identidad sexual-orientación sexual.

“Persona demandada”: Persona respecto a la cual se ha formulado una queja en materia psicosocial; en relación a un conflicto interpersonal que no se puede resolver de forma rápida o fácil, o a una situación que puede ser percibida como de acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio o acoso por razón de sexo-identidad sexual-orientación sexual.

“Persona Investigadora”: Persona designada por la Corporación para investigar el caso demandado, y tratar de alentar a las partes (demandante - demandada) a resolver las cuestiones objeto de litigio entre ellas, o bien proponer medidas preventivas o correctoras.

“Equipo de Investigación e Intervención”: Equipo de personas designadas por la Corporación para colaborar con la Persona Investigadora (*si ésta lo solicita*) en investigar el caso demandado, y proponer medidas preventivas o correctoras.

“Queja en materia psicosocial”: Comunicación por parte de una persona trabajadora a la **Persona Investigadora** designada por la Corporación, mediante los canales y medios establecidos por el presente protocolo, de una situación de riesgo psicosocial derivado de las relaciones entre personas (*conflictos interpersonales que no se pueden resolver de forma rápida o fácil, o situaciones percibidas como de acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio o acoso por razón de sexo-identidad sexual-orientación sexual*).



PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio, acoso por razón de sexo- identidad sexual-orientación sexual, conflictos interpersonales.		
Edición: 2026	AJUNTAMENT DE SANT ANTONI DE PORTMANY	

3.3. Funciones y responsabilidades

DIRECCIÓN DEL AYUNTAMIENTO:

- Elaborar una política de prevención de riesgos psicosociales derivados de las relaciones entre personas (*conflictos interpersonales que no se pueden resolver de forma rápida o fácil, o situaciones percibidas como de acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio o por razón de sexo- identidad sexual-orientación sexual*).
- Promover condiciones de trabajo que eviten la comisión de delitos y otras conductas contra la libertad sexual y la integridad moral en el trabajo, incidiendo especialmente en el acoso sexual y el acoso por razón de sexo, en los términos previstos en el artículo 48 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, incluidos los cometidos en el ámbito digital.
- Garantizar el respeto y trato justo entre todas las personas trabajadoras. Promover y garantizar la igualdad de trato y de oportunidades y prevenir, corregir y eliminar toda forma de discriminación por razón de las causas previstas en esta ley en materia de acceso al empleo, afiliación y participación en organizaciones sindicales y empresariales, condiciones de trabajo, promoción profesional, acceso a la actividad por cuenta propia y al ejercicio profesional, y de incorporación y participación en cualquier organización cuyos miembros desempeñen una profesión concreta.
- Informar a las personas trabajadoras acerca del presente protocolo de actuación, acerca de las conductas de respeto esperadas en el trabajo, qué comportamientos se consideran inaceptables e intolerables para el ayuntamiento, y qué medidas disciplinarias se tomarán si se dan conductas inaceptables. Esta información deberá quedar reforzada mediante sesiones formativas sobre prevención de riesgos psicosociales.
- Dar ejemplo de la lucha contra los riesgos psicosociales derivados de las relaciones entre personas, mediante actuaciones que demuestren su implicación.
- Motivar a las personas trabajadoras a comunicar situaciones de riesgo psicosocial derivado de las relaciones entre personas (*conflictos interpersonales que no se pueden resolver de forma rápida o fácil, o situaciones percibidas como*



PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio, acoso por razón de sexo- identidad sexual-orientación sexual, conflictos interpersonales.		
Edición: 2026	AJUNTAMENT DE SANT ANTONI DE PORTMANY	

de acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio o acoso por razón de sexo-identidad sexual-orientación sexual); garantizando seriedad, confidencialidad y anonimato, así como la inexistencia de represalias empresariales contra la persona demandante o los testigos.

- Adoptar medidas para resolver la situación demandada.
- Sancionar con firmeza las conductas contrarias al respeto entre personas, mediante las vías correspondientes.
- Vigilar el cumplimiento de las medidas aplicadas para evitar la repetición de estas situaciones.
- Promover la sensibilización y ofrecer formación para la protección integral contra las violencias sexuales a todo el personal a su servicio.
- Promover en el ámbito de la formación profesional para personas trabajadoras el respeto a los derechos de igualdad de trato y de oportunidades y no discriminación de las personas LGTBI.
- Velar por el cumplimiento efectivo de los derechos a la igualdad de trato y no discriminación por razón de orientación e identidad sexual, expresión de género o características sexuales de las personas trabajadoras LGTBI, en el ámbito laboral.
- Incluir en la valoración de riesgos de los diferentes puestos de trabajo ocupados por trabajadoras, la violencia sexual entre los riesgos laborales concurrentes, debiendo formar e informar de ello a sus trabajadoras.
- Designar una persona o grupo de personas (**Persona Investigadora, Equipo de Investigación e Intervención**) dentro de la organización, responsables de la gestión del procedimiento, que cumplan con los siguientes requisitos: Personas con habilidades sociales, con un papel de apoyo y ayuda a las personas trabajadoras, que adopten un rol imparcial, que inspiren confianza y respeto, discrecionalidad y confidencialidad sobre los problemas que se les presentan, que activen los procedimientos establecidos, y pongan en marcha las medidas y trámites pertinentes. Informar a todo el personal sobre la existencia de esta **Persona Investigadora** o **Equipo de Investigación e Intervención**.



PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio, acoso por razón de sexo- identidad sexual-orientación sexual, conflictos interpersonales.		
Edición: 2026	AJUNTAMENT DE SANT ANTONI DE PORTMANY	

PERSONA INVESTIGADORA:

- Investigar las quejas en materia psicosocial, reuniéndose con aquellas personas que considere oportuno en relación con la queja, y solicitando cualquier documento o información que considere pertinente para el mejor conocimiento de la queja.
- Prestar apoyo, cuando así lo solicite la persona demandante, en la cumplimentación de la **Hoja de Comunicado de Riesgo Psicosocial**.
- Garantizar seriedad, confidencialidad y anonimato durante el proceso de investigación.
- Formulación de propuestas de medidas cautelares o definitivas para la solución de las quejas.
- Deberá ser una persona con habilidades sociales, con un papel de apoyo y ayuda a las personas trabajadoras, que adopte un rol imparcial, que inspire confianza y respeto, discrecionalidad y confidencialidad sobre los problemas que se presentan, que active los procedimientos establecidos, y ponga en marcha las medidas y trámites pertinentes.
- La Persona Investigadora no puede tener relación familiar directa, relación de manifiesta amistad o enemistad, de cualquiera de las partes; ni formar parte de la queja en materia de acoso.
- Por tal motivo, puede ser objeto de recusación por parte de la persona demandante o demandada; o se puede acoger a la abstención en caso de que se presente alguna de las situaciones descritas en el punto anterior.
- La Persona Investigadora siempre deberá formar parte del **Equipo de Investigación e Intervención** en caso de que éste sea constituido.
- *La designación y cambios respecto de la Persona Investigadora se realizará por parte de la Comisión de Seguimiento del Plan Interno de Igualdad.*

EQUIPO DE INVESTIGACIÓN E INTERVENCIÓN:

- Colaborar con la Persona Investigadora (*en caso de que ésta lo solicite*) en investigar las quejas en materia psicosocial, reuniéndose con aquellas personas que considere oportuno en relación con la queja, y solicitando cualquier documento o información que considere pertinente para el mejor conocimiento de la queja.



PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio, acoso por razón de sexo- identidad sexual-orientación sexual, conflictos interpersonales.		
Edición: 2026	AJUNTAMENT DE SANT ANTONI DE PORTMANY	

- Garantizar seriedad, confidencialidad y anonimato durante el proceso de investigación.
- Formulación de propuestas de medidas cautelares o definitivas para la solución de las quejas.
- Deberán ser personas con habilidades sociales, con un papel de apoyo y ayuda a los trabajadores, que adopten un rol imparcial, que inspiren confianza y respeto, discrecionalidad y confidencialidad sobre los problemas que se presentan, que activen los procedimientos establecidos, y pongan en marcha las medidas y trámites pertinentes.
- Los miembros del **Equipo de Investigación e Intervención** no pueden tener relación familiar directa, relación de manifiesta amistad o enemistad, de cualquiera de las partes; ni formar parte de la queja en materia de acoso.
- Por tal motivo, pueden ser objeto de recusación por parte de la persona demandante o demandada; o se pueden acoger a la abstención en caso de que se presente alguna de las situaciones descritas en el punto anterior.
- *La designación y cambios respecto de los miembros del Equipo de Investigación e Intervención se realizará por parte de la Comisión de Seguimiento del Plan Interno de Igualdad.*

SERVICIO DE PREVENCIÓN:

- Asesoramiento al ayuntamiento sobre este Protocolo de Prevención de Riesgos Psicosociales.
- Realización de Informes de Evaluación de Riesgos Psicosociales para las personas trabajadoras del ayuntamiento.
- Realización de Informes de Evaluación Específica de Riesgos Psicosociales.
- Formación específica para la difusión de este Protocolo de Prevención de Riesgos Psicosociales, así como formación para la **Persona Investigadora** o los integrantes del **Equipo de Investigación e Intervención**.

MANDOS INTERMEDIOS:

- Las personas con responsabilidad jerárquica están obligadas a informar sobre las posibles situaciones de riesgo psicosocial derivado de las relaciones entre personas (*conflictos interpersonales que no se pueden resolver de forma rápida o fácil, o situaciones percibidas como de acoso psicológico, acoso sexual,*



PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio, acoso por razón de sexo- identidad sexual-orientación sexual, conflictos interpersonales.		
Edición: 2026	AJUNTAMENT DE SANT ANTONI DE PORTMANY	

violencia sexual, acoso discriminatorio o acoso por razón de sexo-identidad sexual-orientación sexual) que puedan afectar a sus equipos de trabajo.

- Informar-asesorar a las personas trabajadoras sobre el presente protocolo.
- Facilitar la asistencia y apoyo necesarios a la persona demandante, procurando –cuando sea posible- conciliar las posturas para solucionar la queja de manera informal o extraoficial.
- Prestar apoyo, cuando así lo solicite la persona demandante, en la cumplimentación de la **Hoja de Comunicado de Riesgo Psicosocial** referente a la queja en materia psicosocial, y facilitar su tramitación.

REPRESENTANTES DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS – DELEGADOS/-AS DE PREVENCIÓN:

- Informar-apoyar-asesorar a las personas trabajadoras sobre el presente protocolo.
- Prestar apoyo, cuando así lo solicite la persona demandante, en la cumplimentación de la **Hoja de Comunicado de Riesgo Psicosocial** referente a la queja en materia psicosocial, y facilitar su tramitación.
- Colaborar con la Dirección en la labor de vigilancia y control de las medidas adoptadas para evitar la repetición de estas situaciones.



PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio, acoso por razón de sexo- identidad sexual-orientación sexual, conflictos interpersonales.		
Edición: 2026	AJUNTAMENT DE SANT ANTONI DE PORTMANY	

4. PRINCIPIOS Y COMPROMISOS

4.1. Declaración de principios: Tolerancia cero ante conductas de acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio, acoso por razón de sexo-identidad sexual-orientación sexual.

La Corporación formaliza la siguiente declaración de principios, en el sentido de subrayar cómo deben ser las relaciones entre el personal del ayuntamiento y las conductas que no resultan tolerables en la organización.

El presente protocolo de acoso resulta aplicable a todo comportamiento constitutivo de conflicto interpersonal, acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio y acoso por razón de sexo-identidad sexual-orientación sexual que pueda manifestarse en el ayuntamiento.

Con el presente protocolo, la Corporación manifiesta su tolerancia cero ante la concurrencia en toda su organización de conductas constitutivas de acoso (*en cualquiera de sus manifestaciones*) o cualquier otro tipo de violencia psicológica o sexual.

La Corporación, al implantar este procedimiento, asume su compromiso de prevenir, no tolerar, combatir y perseguir cualquier manifestación de violencia psicológica o sexual en su organización.

El acoso es, por definición, un acto pluriofensivo que afecta a 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 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.

En el ámbito del ayuntamiento, no se permitirán ni tolerarán conductas que puedan ser constitutivas de acoso (*en cualquiera de sus manifestaciones*) o cualquier otro tipo de violencia psicológica o sexual. La Corporación sancionará tanto a quien incurra en una conducta ofensiva como a quien la promueva, fomente o tolere.



PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio, acoso por razón de sexo- identidad sexual-orientación sexual, conflictos interpersonales.		
Edición: 2026	AJUNTAMENT DE SANT ANTONI DE PORTMANY	

Todo el personal del ayuntamiento tiene la obligación de respetar los derechos fundamentales de todas las personas que conformamos el ayuntamiento, 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 activar este protocolo como procedimiento interno, confidencial y rápido en aras a su erradicación y reparación de efectos.

El presente protocolo se regirá por los siguientes principios, que deberán ser observados en todo momento:

- a)** Prevención y sensibilización del acoso (*en cualquiera de sus manifestaciones*) o cualquier otro tipo de violencia psicológica o sexual. Información y accesibilidad de los procedimientos y medidas.
- b)** Confidencialidad y respeto a la intimidad y dignidad de las personas afectadas.
- c)** Respeto al principio de presunción de inocencia de la persona presuntamente acosadora.
- d)** Prohibición de represalias hacia la supuesta víctima o personas que apoyen la denuncia o denuncien supuestos de acoso (*en cualquiera de sus manifestaciones*).
- e)** Diligencia, celeridad, seguridad, coordinación y colaboración en el procedimiento.
- f)** Garantía de los derechos laborales y de protección social de las víctimas.
- g)** Investigación exhaustiva de los hechos, confidencial y basada en los principios de contradicción y oralidad, que se resolverá tras oír a las personas afectadas y garantizando la imparcialidad de cualquier actuación.
- h)** Garantía de actuación adoptando las medidas necesarias, incluidas en su caso, las de carácter disciplinario, contra la persona o personas cuyas conductas de acoso resulten probadas.
- i)** Resarcimiento a la persona acosada y protección de su salud psicológica y física.
- j)** Enfoque de género y derechos humanos en todo el procedimiento.



PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio, acoso por razón de sexo- identidad sexual-orientación sexual, conflictos interpersonales.		
Edición: 2026	AJUNTAMENT DE SANT ANTONI DE PORTMANY	

4.2. Compromiso en la gestión del acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio, acoso por razón de sexo-identidad sexual- orientación sexual.

La Corporación considera que todas sus personas trabajadoras deben ser tratadas con respeto y dignidad, por lo que cualquier conducta que atente contra la dignidad en el lugar de trabajo, es inaceptable, y no se tolerará bajo ninguna circunstancia.

Los conflictos interpersonales, el acoso psicológico, el acoso sexual, la violencia sexual, el acoso discriminatorio o el acoso por razón de sexo-identidad sexual-orientación sexual en el lugar de trabajo; pueden causar la pérdida de personas trabajadoras, afectar a la salud mental de éstas, disminuir su rendimiento y moral, y generar problemas legales.

La Corporación defiende que el ambiente de trabajo para todo el personal de la organización, con independencia del nivel jerárquico, debe estar libre de problemas de acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio y acoso por razón de sexo-identidad sexual-orientación sexual, por lo que se asegurará que las personas trabajadoras no son víctimas de ello.

Al adoptar este protocolo, la Corporación quiere subrayar su compromiso con la prevención y actuación frente al acoso (*en cualquiera de sus manifestaciones*) o cualquier otro tipo de violencia psicológica o sexual, informando de su aplicación a todo el personal que presta servicios en su organización. Asimismo, la Corporación 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 ajenas de las que pueda proceder una parte del personal que trabaja en la empresa. Así, la obligación de observar lo dispuesto en este protocolo se hará constar en los contratos suscritos con otras empresas.

En el caso de que los conflictos interpersonales o las situaciones que puedan ser percibidas como de acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio o acoso por razón de sexo-identidad sexual-orientación sexual se produzcan entre personas trabajadoras del ayuntamiento y personas ajenas a la misma, existirá una coordinación entre el ayuntamiento y las empresas u organizaciones afectadas, de acuerdo con el artículo 24 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.



PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio, acoso por razón de sexo- identidad sexual-orientación sexual, conflictos interpersonales.		
Edición: 2026	AJUNTAMENT DE SANT ANTONI DE PORTMANY	

Cuando la persona demandada quedara fuera del poder de dirección de la Corporación y, por lo tanto, no se pueda aplicar el procedimiento en su totalidad, se dirigirá a la empresa competente al objeto de que adopte las medidas oportunas y, en caso de que se demuestre que ha existido una situación de acoso o cualquier otro tipo de violencia psicológica o sexual, sancione a la persona responsable, advirtiéndole que, de no hacerlo, la relación mercantil que une a ambas partes podrá extinguirse.

La Corporación ha creado un procedimiento conciliatorio y de investigación para resolver los riesgos psicosociales derivados de las relaciones entre personas que se puedan presentar. Cualquier caso del que se tenga conocimiento, será tratado con la seriedad del caso, en forma rápida, confidencial e imparcial.

La Corporación invita a todos los empleados a denunciar cualquier situación de riesgo psicosocial derivado de las relaciones entre personas en el lugar de trabajo (*conflictos interpersonales que no se pueden resolver de forma rápida o fácil, o situaciones que puedan ser percibidas como de acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio, acoso por razón de sexo-identidad sexual-orientación sexual*). La Dirección asegura que las personas que denuncien, o sean testigos, no sufrirán represalias. Se impondrán sanciones conforme a la legislación laboral vigente, a aquellas personas trabajadoras que atenten contra la dignidad de otras personas.

Firmado: MARIA RIBAS BONED	Fecha: 21 de enero de 2026
AJUNTAMENT DE SANT ANTONI DE PORTMANY	

Cód. Validación: 423X3K579F4256SKZPFF4GX
 Verificación: <https://santoni.es/electronica/es/>
 Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 26 de 33



PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio, acoso por razón de sexo- identidad sexual-orientación sexual, conflictos interpersonales.		
Edición: 2026	AJUNTAMENT DE SANT ANTONI DE PORTMANY	

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

El procedimiento de actuación ante una queja en materia psicosocial, se iniciará por escrito mediante una **Hoja de Comunicado de Riesgo Psicosocial** (ver *Modelo 1 en Anexo*), que entregará o enviará la persona demandante a la **Persona Investigadora** asignada por el ayuntamiento.

Dicha información deberá ser transmitida por escrito a la **Persona Investigadora** mediante un canal comunicativo que asegure la confidencialidad de los datos (*sobre cerrado, correo electrónico, portal del empleado...*). La Persona Investigadora sólo atenderá quejas que le lleguen mediante un canal seguro. Tampoco atenderá **Hojas de Comunicado de Riesgo** anónimas.

Las personas trabajadoras del ayuntamiento que quieran obtener una **Hoja de Comunicado de Riesgo Psicosocial**, deberán poder acceder a la misma de forma rápida y sencilla. Por este motivo, se puede localizar dicho documento en el portal del empleado o solicitándolo a la **Persona Investigadora**.

La **Hoja de Comunicado de Riesgo Psicosocial** incluye un apartado en el que la persona demandante debe identificar claramente a la persona o personas cuya conducta ha originado el riesgo psicosocial que se comunica. Además, contiene un apartado en el que la persona demandante debe describir detalladamente la situación que genera la queja (*hechos, fecha de inicio, posibles testigos, etc.*). La persona demandante debe adjuntar sus datos de contacto (*teléfono, correo electrónico*), con el fin de que la Persona Investigadora pueda ponerse en contacto con ella en cualquier momento del procedimiento.

En caso de que la Persona Investigadora tenga conocimiento de la existencia de un posible caso de conflicto interpersonal que no se puede resolver de forma rápida o fácil, o situación percibida como de acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio o acoso por razón de sexo- identidad sexual-orientación sexual sin haber recibido una Hoja de Comunicado de Riesgo Psicosocial, contactará con las personas presuntamente afectadas para recordarles la existencia de este presente protocolo, así como el funcionamiento del mismo.

En el caso que alguna persona trabajadora, mando intermedio, cargo directivo o representante legal de las personas trabajadoras detecte una situación susceptible de ser considerada como de acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio o acoso por razón de sexo-



PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio, acoso por razón de sexo- identidad sexual-orientación sexual, conflictos interpersonales.		
<i>Edición: 2026</i>	AJUNTAMENT DE SANT ANTONI DE PORTMANY	

identidad sexual-orientación sexual, estará obligada a comunicarlo de forma inmediata a la **Persona Investigadora** del ayuntamiento.

En el caso de que la persona demandante informe a la **Persona Investigadora** de una situación de riesgo psicosocial, pero no desee cumplimentar la **Hoja de Comunicado de Riesgo Psicosocial**, la **Persona Investigadora** podrá solicitarle autorización (*por escrito*) para iniciar una investigación unilateral (*preservando la confidencialidad de la persona presuntamente afectada*).

En caso de que la persona demandante no autorice el inicio de una investigación unilateral, la **Persona Investigadora** realizará un documento escrito de carácter reservado y confidencial que deberá firmar dicha persona.

A pesar de que la persona demandante no autorice el inicio de una investigación unilateral, la **Persona Investigadora** podrá promover la realización de otras acciones preventivas en el seno del ayuntamiento (*por ejemplo, la realización de una Evaluación Psicosocial*), con el objetivo de establecer medidas preventivas en caso pertinente.



PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio, acoso por razón de sexo- identidad sexual-orientación sexual, conflictos interpersonales.		
Edición: 2026	AJUNTAMENT DE SANT ANTONI DE PORTMANY	

PRIMERA FASE: FASE DE INVESTIGACIÓN

En el documento **A N E X O "ADAPTACIÓN Y APROBACIÓN DEL PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES"** (ver Anexo) se puede consultar el cronograma-esquema del procedimiento de actuación (en la que se definen los plazos temporales de ejecución de cada fase), así como los nombramientos de la **Persona Investigadora** y **Equipo de Investigación e Intervención** por parte de la Corporación.

La recepción de la **Hoja de Comunicado de Riesgo Psicosocial** por parte de la Persona Investigadora dará lugar a la apertura de una **Fase de Investigación**. En este período, la Persona Investigadora informará a la Corporación de la recepción de una queja en materia psicosocial (así como el contenido de la misma), y contactará con la persona demandante, a fin de concertar una entrevista en un lugar que garantice la privacidad. En esta entrevista, la Persona Investigadora explicará el objeto del procedimiento, su funcionamiento y las vías por las cuales se puede optar, y la persona demandante expondrá la situación de los hechos que motivan la queja. Se levantará acta escrita de dicha entrevista, que deberá firmar la persona entrevistada.

Tras la primera reunión con la persona demandante, se contactará con la persona demandada, a fin de concertar una entrevista en un lugar que garantice la privacidad. En esta entrevista, la Persona Investigadora trasladará a la persona demandada toda aquella información relevante y detallada sobre la naturaleza y contenido de la queja en materia psicosocial, y se le ofrecerá un plazo de tiempo para que redacte y entregue/envíe a la Persona Investigadora un **Escrito de Alegaciones**. Se levantará acta escrita de dicha entrevista, que deberá firmar la persona entrevistada.

En esta fase, si la Persona Investigadora lo considera procedente, podrá comprobar si el ayuntamiento dispone de la pertinente Evaluación de Riesgos Psicosociales, y – en caso afirmativo- si el ayuntamiento ha cumplimentado la Planificación Preventiva, reflejando en ella las acciones preventivas derivadas de los factores de riesgo psicosocial detectados en dicha evaluación. En caso de que no se disponga de Evaluación de Riesgos Psicosociales, podrá solicitar a su **Servicio de Prevención** que la lleve a cabo.

Durante cualquier momento de esta fase, la Persona Investigadora podría decidir la necesidad de recomendar la adopción de **medidas cautelares** mientras dure todo el proceso (por ejemplo, la separación física entre demandante y demandado, con el fin de evitar la cronificación del caso).



PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio, acoso por razón de sexo- identidad sexual-orientación sexual, conflictos interpersonales.		
Edición: 2026	AJUNTAMENT DE SANT ANTONI DE PORTMANY	

En caso de que se opte por la adopción de medidas cautelares, se revisará especialmente que dichas medidas sean **equitativas** para ambas partes, garantizando en todo momento el principio de **presunción de inocencia**.

Ante casos complejos, la Persona Investigadora puede decidir solicitar la colaboración (*durante cualquier momento de esta fase*) de los miembros del **Equipo de Investigación e Intervención** designados por la Corporación.

En caso de que lo considere pertinente, la Persona Investigadora podrá solicitar a su **Servicio de Prevención** una Evaluación de Riesgos Psicosociales Específica en la que se evalúe el caso de referencia.

En las entrevistas con las personas demandante y demandada, la Persona Investigadora ofrecerá a ambas partes la posibilidad de celebrar una reunión conjunta (*entre la Persona Investigadora, la persona demandante y la persona demandada*), en la que se intente conciliar ambas posturas de manera informal (VÍA INFORMAL). Dicha propuesta será realizada por escrito a ambas partes, quienes deberán aceptar o rechazar –*también por escrito*– la propuesta de reunión conjunta en Vía Informal, firmando dicho documento.

Con toda la información obtenida a partir de las entrevistas realizadas, la Evaluación de Riesgos Psicosociales y la Planificación Preventiva, y la información adicional que se haya podido recibir (por ejemplo, Evaluación Psicosocial Específica); la Persona Investigadora elaborará un **Informe de Investigación** (*en el que se detallará la naturaleza del caso, motivos que refieren ambas partes, punto de vista de otras personas, grado de afectación, así como la voluntad de ambas partes respecto a una posible reunión conjunta en Vía Informal...*). Dicho informe se entregará a la Corporación, para que esté informada de esta investigación.

Si de la investigación realizada se concluye que se trata de un conflicto interpersonal fácilmente gestionable por los mandos intermedios, la Persona Investigadora contactará con los mismos para que traten de resolver el conflicto directamente, pudiendo asesorarles en caso necesario.

Durante toda esta fase, la **Persona Investigadora** favorecerá el derecho de consulta y participación de las personas trabajadoras (a través de la **Representación Legal de las Personas Trabajadoras**), siempre teniendo en cuenta el principio de confidencialidad y respeto a la intimidad y dignidad de las personas afectadas que rige el presente protocolo.



PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio, acoso por razón de sexo- identidad sexual-orientación sexual, conflictos interpersonales.		
Edición: 2026	AJUNTAMENT DE SANT ANTONI DE PORTMANY	

SEGUNDA FASE: FASE DE INTERVENCIÓN

Tras finalizar la Fase de Investigación, se iniciará la Fase de Intervención. Esta segunda fase se iniciará *–si ambas partes la han aceptado–* mediante una reunión conjunta en VÍA INFORMAL:

- **VÍA INFORMAL:** En esta vía, se celebrará una reunión conjunta (*entre la Persona Investigadora, la persona demandante y la persona demandada*), en la que se intentará conciliar ambas posturas de manera informal.

Ante casos complejos, y si así lo considerara oportuno, la Persona Investigadora podría solicitar para esta vía, una mediación externa a profesionales especializados en la materia.

En caso de conseguir llegar a un acuerdo, la Persona Investigadora cerrará el proceso mediante la **Hoja de Cierre de Proceso** (ver *Modelo 2 en Anexo*), que deberá entregar/enviar a la Corporación.

En caso de desacuerdo en VÍA INFORMAL, o en caso de que alguna de las partes implicadas no hayan aceptado someterse a la vía informal, se iniciará la VÍA FORMAL.

- **VÍA FORMAL:** En esta vía, la Persona Investigadora convocará a los miembros del **Equipo de Investigación e Intervención** designado por la Corporación para una reunión en la que les informará de las acciones que se han llevado a cabo, y les facilitará el acceso al **Informe de Investigación**.

Con toda esta información, el **Equipo de Investigación e Intervención** valorará la situación, y podrá decidir la realización de nuevas entrevistas con las personas demandante y demandada (*por separado*), o bien con otras personas (*posibles testigos de los argumentos esgrimidos por las personas demandante y demandada*).

Siguiendo un patrón óptimo de ética y deontología profesional, el **Equipo de Investigación e Intervención** deberá valorar la posibilidad de limitar a máximo posible el número de miembros del mismo que estén presentes en las entrevistas, con el fin de facilitar una adecuada comunicación, ofrecer mayores garantías de confidencialidad y que las personas entrevistadas logren empatizar con el Equipo y con el trabajo que realiza.



PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio, acoso por razón de sexo- identidad sexual-orientación sexual, conflictos interpersonales.		
Edición: 2026	AJUNTAMENT DE SANT ANTONI DE PORTMANY	

De esta manera, los miembros del **Equipo de Investigación e Intervención** que realicen las entrevistas, deberán explicar claramente a las personas entrevistadas los motivos por los que han sido citadas, la información que se pretende conseguir, la ausencia de represalias por parte de la Corporación hacia ellas por el hecho de ser entrevistadas, y garantizará en todo momento la confidencialidad y anonimato de su testimonio.

Además, el **Equipo de Investigación e Intervención** podrá solicitar a distintas personas o áreas del ayuntamiento toda aquella información adicional relevante para investigar el caso (*documentos escritos, actas de reuniones...*).

En caso de que lo considere pertinente, el **Equipo de Investigación e Intervención** podrá solicitar a su **Servicio de Prevención** una Evaluación de Riesgos Psicosociales Específica en la que se evalúe el caso de referencia, o una mediación externa a profesionales especializados en la materia.

Con toda la información obtenida a partir de las nuevas entrevistas realizadas, la Evaluación de Riesgos Psicosociales Específica (*si se ha realizado*), la nueva información adicional que se haya podido recibir y la mediación externa (*si se ha realizado*); el **Equipo de Investigación e Intervención** emitirá un **Informe de Recomendación** (*que apuntará las acciones recomendadas al ayuntamiento, así como la prioridad en que éstas se deben realizar*) y que deberá entregar/Enviar a la Corporación.

Una vez recibido el **Informe de Recomendación**, la Corporación deberá informar a las partes implicadas de las medidas que se van a tomar al respecto y de los plazos en que se van a ejecutar.

Posteriormente, el **Equipo de Investigación e Intervención** realizará el **Seguimiento** de la situación, en función de las prioridades establecidas en el **Informe de Recomendación**.

Durante toda esta fase, la **Persona Investigadora** y el **Equipo de Investigación e Intervención** favorecerán el derecho de consulta y participación de las personas trabajadoras (a través de la **Representación Legal de las Personas Trabajadoras**), siempre teniendo en cuenta el principio de confidencialidad y respeto a la intimidad y dignidad de las personas afectadas que rige el presente protocolo.



PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Acoso psicológico, acoso sexual, violencia sexual, acoso discriminatorio, acoso por razón de sexo- identidad sexual-orientación sexual, conflictos interpersonales.		
Edición: 2026	AJUNTAMENT DE SANT ANTONI DE PORTMANY	

OBSERVACIÓN: Toda la documentación (tanto en formato papel como en formato digital) que se genere en el procedimiento de investigación e intervención, deberá ser archivada mediante un sistema que garantice la confidencialidad de los datos e impida el acceso a la información por parte de personas ajenas al caso (por ejemplo, armario cerrado bajo llave, documentos electrónicos cifrados, etc.)

