



14-2021

SGIP

ASUNTO: Instrucción sobre las medidas para evitar el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral penitenciario. Procedimiento informal para abordar estas situaciones.

ÁMBITO DE APLICACIÓN: Secretaría General de Instituciones Penitenciarias y E.E. Trabajo Penitenciario y Formación para el Empleo: Servicios Centrales y Periféricos

DESCRIPCIÓN: Igualdad

I.- Introducción.

La Secretaría General de Instituciones Penitenciarias y las Organizaciones Sindicales representativas del conjunto de profesionales penitenciarios manifiestan su voluntad e interés en propiciar el desarrollo de cualquier disposición interna que incida en la consecución de un ámbito de trabajo libre de acoso sexual y por razón de sexo. Un entorno laboral en el que se respete y garantice, de manera real y efectiva, la plena igualdad entre sexos, la proscripción de cualquier diferencia de trato, de discriminación por motivos sexuales o de orientación sexual, así como cualquier otra conducta que comporte situaciones de acoso sexual o por razón de sexo.

Dentro de esta línea de actuación e incidiendo en el principio de igualdad, la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias ha promovido, con participación activa por parte de los agentes sindicales, la elaboración de la presente Instrucción que tiene como objetivo arbitrar medidas, acciones y procedimientos tendentes a prevenir, evitar y erradicar las conductas de acoso sexual y acoso por razón de sexo en los centros de trabajo de ella dependientes.

El acoso sexual y por razón de sexo se configura, tanto en la legislación internacional como nacional (**ANEXO I**), como un atentado contra los derechos de las personas

trabajadoras y por ello, es un deber para la Administración procurar al personal a su servicio un entorno laboral libre de este tipo de conductas.

En consecuencia, la Administración penitenciaria y todo el personal a su servicio, deben proveer todos los medios a su alcance para, con las debidas garantías, prevenir, evitar y, en su caso, detectar, eliminar y corregir cualquier situación de acoso sexual y acoso por razón de sexo, asegurando que la asistencia y protección a las víctimas se realiza de acuerdo a los principios de sigilo, respeto, profesionalidad, objetividad, imparcialidad y celeridad, conforme a lo dispuesto al respecto en las normas constitucionales, laborales y administrativas.

En este contexto, esta Instrucción supone un compromiso institucional de tolerancia cero ante el acoso sexual y ante actitudes ofensivas, discriminatorias y/o abusivas por razón de sexo u orientación sexual, dando pautas de actuación y estableciendo un procedimiento de carácter informal que incide en el ámbito de la prevención y de la corrección para procurar revertir con diligencia este tipo de situaciones o conductas.

II.- Cuestiones Generales: Objetivos y ámbito de aplicación.

Principios de actuación.

- El compromiso de la Administración penitenciaria de prevenir y no tolerar el acoso sexual y el acoso por razón de sexo, entendido éste en sentido amplio y de acuerdo con las definiciones que se recogen en el **ANEXO II**.
- La formación de todo el personal que trabaja en el ámbito penitenciario en su deber de respetar la dignidad de todas las personas y los derechos a la intimidad e igualdad de trato entre mujeres y hombres.
- El tratamiento reservado de las denuncias de hechos que pudieran ser constitutivos de acoso sexual o de acoso por razón de sexo, sin perjuicio de lo establecido en la normativa de régimen disciplinario.
- Garantizar la seguridad y bienestar personal de la persona que formule queja o denuncia, utilizando en todo caso el domicilio o vía de comunicación que haya indicado a efectos de evitarle perjuicios innecesarios.
- La identificación de las personas responsables de atender a quienes formulen una denuncia.

Objetivos:

● Objetivo general

Prevención de posibles situaciones de acoso sexual y acoso por razón de sexo, en cualquiera de sus formas y modalidades, así como afrontarlas de manera efectiva y rápida en el caso de que lleguen a producirse, en el ámbito de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias y de la Entidad Estatal de Derecho Público Trabajo Penitenciario y Formación para el Empleo.

● Objetivos específicos

- Informar, difundir, formar y sensibilizar a las empleadas y empleados en materia de acoso sexual y acoso por razón de sexo, dando pautas para identificar dichas situaciones, prevenirlas y evitar que se produzcan.
- A estos efectos, para facilitar la identificación de conductas y situaciones constitutivas de acoso sexual y por razón de sexo, se adjunta relación no taxativa de las mismas **ANEXO III**
- Disponer de la organización específica en el marco del Departamento de Igualdad de la SGIP, así como de las medidas necesarias, para atender y resolver los casos que se produzcan de una forma rápida, de manera tal que el procedimiento pueda ser completado en el menor tiempo posible respetando las garantías debidas.
- Garantizar la seguridad, integridad y dignidad de las personas afectadas, la aplicación de las medidas que en cada caso procedan para la protección de las víctimas en todo momento, con inclusión de las medidas provisionales que sean oportunas.
- Acabar con el acoso y, si fuera necesario, activar los procedimientos formales que a tal efecto estén establecidos en la legislación.
- Adoptar las medidas necesarias orientadas a la recuperación de la salud y estabilidad psíquica y física de la persona sometida a acoso o violencia en el entorno profesional.

Ámbito de aplicación

Las actuaciones previstas en la presente Instrucción serán de aplicación a todo el personal de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias y de la Entidad Estatal de Derecho Público Trabajo Penitenciario y Formación para el Empleo que tiene adscrita, independientemente del lugar donde presten los servicios y la naturaleza jurídica de su vinculación con la administración. Así mismo, será de aplicación a todas aquellas personas externas vinculadas a la Administración penitenciaria que lleven a cabo actividades o presten servicios en ella, como es el caso de empresas externas que trabajan en el interior de los centros o de otros colectivos, como ONG y asociaciones, que realizan diferentes funciones en el interior de los mismos.

Específicamente, las previsiones contenidas en esta instrucción será de aplicación:

- A la persona presuntamente agresora del ámbito penitenciario, conforme a las indicaciones y principios que se especifican en el apartado IV relativo al procedimiento.
- A la persona que presente queja o denuncia de estar siendo víctima de una situación de acoso sexual o por razón de sexo, a quien, junto con las medidas aquí previstas dirigidas a apoyarle y contribuir a su recuperación personal, le será de aplicación cualquier otra que esté legalmente establecida.

III.- Medidas de prevención

Con el objetivo de prevenir, desalentar, evitar y resolver con celeridad las conductas de acoso sexual y por razón de sexo o situaciones potencialmente constitutivas de ello, se llevarán a cabo las siguientes medidas:

Divulgación

Divulgación y comunicación del contenido de la presente Instrucción a todo el personal que desempeñe su actividad en el ámbito de la Secretaría General de Instituciones penitenciarias y en la Entidad Estatal de Derecho Público Trabajo Penitenciario y Formación para el Empleo así como a todas las personas, entidades o instituciones que colaboren con ellos.

- Publicación de la presente Instrucción en la página web de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias.
- Difusión en todos los Centros Penitenciarios y Centros de Inserción Social.

- Elaboración de una Guía-folleto, claro y sencillo, que oriente respecto a los criterios de detección de las conductas constitutivas de acoso y de los procedimientos a seguir en la comunicación y tramitación de las reclamaciones, quejas y denuncias.
- Otros medios: Carteles, pasquines, trípticos etc.

Sensibilización

- Inclusión de una referencia explícita al acoso sexual y por razón de sexo en el Código Deontológico del personal penitenciario, prohibiendo las insinuaciones o manifestaciones contrarias a los valores de igualdad, respeto, dignidad y libre desarrollo de la personalidad.
- Campañas de sensibilización por medio de charlas, jornadas, folletos, material informativo y cualquier otro medio que se estime necesario, haciendo hincapié en la aclaración de los conceptos de acoso sexual y por razón de sexo, así como en los criterios de detección de las conductas constitutivas de este tipo de acoso.

Formación

- Diseñar y promover cursos y actividades formativas en materia de prevención de conductas sexistas en el trabajo, de prevención de estereotipos y asignación de roles sexistas y, en especial, sobre el acoso sexual y por razón de sexo, sus consecuencias y los procedimientos de actuación previstos en esta Instrucción.
- Incluir la formación en materia de igualdad y contra el acoso sexual y por razón de sexo en la formación inicial de acceso a todos los cuerpos de la Administración penitenciaria, así como en los planes de formación continua y en todos los cursos de capacitación que se programen para el personal penitenciario.
- Ofertar y promover la realización de cursos y seminarios en materia de prevención, detección y eliminación del acoso sexual y por razón de sexo por parte del personal directivo o con responsabilidades y a los representantes sindicales con la finalidad de ayudarles a identificar situaciones de acoso así como a canalizar adecuadamente las mismas.
- Formación específica de las personas que van a dar apoyo a las víctimas de acoso (asesores confidenciales).

Evaluación y seguimiento

- Promover la creación de un registro estadístico sobre intervenciones y casos de acoso sexual y por razón de sexo, con datos desagregados por sexo y género, realizando anualmente la publicación de las mismas respetando el anonimato de las víctimas.
- Fomentar la realización y difusión de estudios de carácter general sobre la presencia e incidencia de este tipo de conducta entre el personal penitenciario, las características que presenta, la percepción y el conocimiento de situaciones de acoso sexual o por razón de sexo por parte de dicho personal.
- En desarrollo del punto anterior y en atención a lo previsto en la Resolución de 28 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, resaltar la necesidad de hacer estudios de riesgos psicosociales que permitan conocer sobre una base científica cuales son aquellos colectivos o grupos de personas trabajadoras más susceptibles de sufrir acoso en cada centro de trabajo.
- Incluir cuestionarios complementarios sobre acoso sexual, acoso sexista o por razón de sexo, orientación sexual e identidad y expresión de género en los protocolos de vigilancia de la salud.
- Cuando se produzca una comunicación de acoso sexual o por razón de sexo se procederá a evaluar el puesto que ostente la víctima y todos aquellos que tengan algún tipo de relación con él, atendiendo a las tareas y funciones asignadas y cualquier tipo de relación interpersonal o jerárquica que se produzca en el desempeño del mismo.
- Informar a la Mesa Delegada de IIPP de las conclusiones de los casos que hayan sido iniciados así como de la finalización de los mismos.

IV.- Procedimiento de actuación

De acuerdo a los principios anteriormente expuestos, incidir en que en las comunicaciones con la persona que formule queja o denuncia en materia de acoso sexual o por razón de sexo, deberá tenerse en cuenta y utilizarse el domicilio o vía de comunicación expresamente señalado por ella

Iniciación

Existen dos niveles de actuación.

- A nivel *general*, la de los propios responsables de cada centro de trabajo que en coordinación con el Departamento de Igualdad deberá promover y garantizar un entorno laboral libre de cualquier tipo de acoso o violencia de tipo sexual, aunque no exista ninguna queja expresa al respecto, así como atender debidamente cualquier denuncia o queja que se presente por parte de algún trabajador o trabajadora.
- A nivel *individual*, la atención y apoyo que la Administración penitenciaria ofrecerá a cualquier persona que estime estar siendo víctima de este tipo de acoso, que se llevará a cabo por parte del Departamento de Igualdad a través de la Asesoría Confidencial.

Toda persona que conozca de cualquier situación de acoso sexual o por razón de sexo en el ámbito laboral deberá ponerlo en conocimiento del responsable del centro de trabajo.

Los directivos y mandos intermedios que sean conocedores de esas situaciones, deberán realizar las actuaciones que procedan para, de resultar necesario, adoptar medidas inmediatas de corrección, valorando la procedencia de realizar cambios de grupo, horarios o proponer la adopción de otras medidas a la Subdirección General de Recursos Humanos.

Por su parte, toda persona que estime estar siendo víctima de tal situación podrá, por si misma o por medio de representación legal o sindical, previa autorización al efecto, ponerlo en conocimiento del responsable de su centro de trabajo o, en su caso, dirigirse a la unidad de Igualdad de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias, que actuará como unidad de referencia de la administración penitenciaria en esa materia.

Esta comunicación podrá realizarse por cualquier medio, ya sea de forma verbal o escrita, habilitándose para ello una dirección de correo postal, electrónico y un número de teléfono que se dará a conocer a todo el personal penitenciario a través de la intranet corporativa.

Independientemente de la vía de conocimiento y del ámbito de la Administración penitenciaria a la que lleguen, todas las comunicaciones recibidas sobre esta materia en cualquier departamento o por los responsables de los establecimientos penitenciarios deberán participarse al Departamento de Igualdad para su oportuna tramitación

El Departamento de Igualdad contará con un listado de personas formadas específicamente en el ámbito del acoso sexual y por razón de sexo o, en su defecto, con formación en materia de género, los cuales integrarán la denominada “Asesoría Confidencial” (**Anexo IV**).

La organización y funcionamiento de las personas que integran la Asesoría Confidencial dependerá del Departamento de Igualdad, que deberá llevar, adoptando las medidas que procedan para garantizar el anonimato de la identidad de las personas implicadas y los hechos concretos que puedan identificarlas, un registro de todas las quejas o comunicaciones recibidas. Sin perjuicio de la determinación por el Departamento de Igualdad de la forma y contenido en que se llevará a efecto el registro y seguimiento de las mismas, se anexa modelo (**Anexo V**)

De las quejas recibidas así como de las actuaciones realizadas al respecto, se facilitará información en el seno de la Comisión Técnica de Igualdad dependiente de la Mesa Delegada de Instituciones Penitenciarias.

Tramitación

De recibirse comunicación en el Departamento de Igualdad por parte del responsable de un centro de trabajo, en coordinación con el mismo se valorará la situación para determinar y apoyar las actuaciones que, en su caso, deban llevarse a cabo para solventar a la mayor brevedad las consecuencias negativas que tal situación esté comportando, además de arbitrar las medidas que eviten su reiteración en el futuro, garantizando así a todo el personal del centro un entorno laboral seguro, libre de cualquier tipo de acoso o violencia sexual.

En caso de que la comunicación al Departamento de Igualdad proceda de cualquier persona que, en el ámbito laboral de la Administración penitenciaria, considere estar siendo víctima de acoso sexual o por razón de sexo, se derivará la misma al asesor confidencial que se designe para que contacte con la misma a fin de que tome conocimiento exacto del contenido u objeto de su queja, le facilite la información que requiera acerca de las formas de actuación y procedimientos existentes, ya sean administrativos o judiciales, para abordar tal situación, así como de la posibilidad de contar con atención psicológica para afrontarla.

En este caso y siempre que la persona interesada así lo requiera, podrá ser acompañada durante todas las actuaciones por el representante sindical o persona que expresamente designe al efecto

Debido a la situación emocional que este tipo de acoso puede comportar a la persona que siente estar siendo víctima del mismo, tanto la labor de apoyo y acompañamiento que realiza el asesor confidencial como, en su caso, la procedencia de contar con unos primeros auxilios psicológicos a cargo de la Administración penitenciaria adquieren especial relevancia.

Para la resolución de esta problemática y con consentimiento expreso de la víctima en caso de haberse conocido por medio de comunicación o queja de la misma, *se podrán explorar vías informales de solución:*

- Contactando directamente con la persona a quien se dirige la queja, a quien se hará saber la existencia de una queja sobre su conducta, indicándole expresamente que esta actuación no presupone la constatación de los hechos descritos pero informándole sobre las conductas que pueden constituir acoso sexual y por razón de sexo, facilitándole al efecto la relación recogida en el Anexo III a esta instrucción. De requerirlo así la víctima y no ser necesario, no se le facilitará su nombre o cualquier otro dato que pueda facilitar su identificación.
- Formulando propuesta relativa a la organización de los servicios y del personal en la unidad administrativa que se trate, pudiendo recabar para ello la intervención de la Subdirección General de Recursos Humanos.
- Al objeto de garantizar la protección de las personas implicadas en el procedimiento, la Asesoría Confidencial podrá proponer motivadamente y en cualquier momento de este procedimiento su movilidad o la adopción de otras medidas que estime procedentes, así como su revisión, con el fin de evitarles perjuicios innecesarios. Esta solicitud será analizada por la Subdirección General de Recursos Humanos que actuará e informará de las medidas concretamente adoptadas al Asesor Confidencial.

Como criterio general se estudiarán y adoptarán las medidas más procedentes en cada caso concreto, evitando que la movilidad tenga que sufrirla necesariamente la víctima y teniendo en cuenta que no podrán comportar indefensión a la persona contra la que se dirige la queja

En caso de que la persona contra la que se dirige la queja esté vinculada a alguna empresa, organización, asociación o institución externa que colabora con la Administración penitenciaria, la Dirección del centro podrá adoptar medidas provisionales que impidan su acceso al interior de los centros penitenciarios, a los

Centros de Inserción Social o a dependencias o servicios destinados a la gestión y control de penas y medidas alternativas.

En cualquier caso las actuaciones que se realicen en esta vía informal de resolución del conflicto, que tienen como finalidad formular propuestas que posibilitan solventar la situación y evitar su reproducción en el futuro, no prejuzgarán el contenido de los procedimientos formales que posteriormente puedan desarrollarse.

Finalización

En caso de haberse acudido a vías informales de solución de conflicto, una vez realizadas las gestiones acordadas con la víctima, el asesor confidencial le informará inmediatamente del resultado de las mismas.

En caso de no haberse acudido a éstas, porque la víctima no haya querido o no se haya estimado procedente, o aun habiéndolo hecho, el resultado no se estime satisfactorio o muestre la víctima su disconformidad, el asesor confidencial *informará a la víctima* de la posibilidad de formular denuncia expresa al efecto de iniciar el **procedimiento disciplinario formal**, al objeto de exigir la responsabilidad disciplinaria que proceda y, en su caso, la responsabilidad penal.

Entrada en vigor: La presente Instrucción entrará en vigor el día siguiente de su publicación.

Disposición final: Se dará lectura de la presente Instrucción en la primera sesión del Consejo de Dirección que se celebre tras su recepción, procediéndose a su difusión en los términos establecidos por el artículo 280.14 del Reglamento Penitenciario.

También se dará lectura de la Instrucción en las unidades dependientes de la Entidad Estatal Trabajo Penitenciario y Formación para el Empleo.

Madrid, 26 de mayo de 2021

EL SECRETARIO GENERAL DE
INSTITUCIONES PENITENCIARIAS
Ángel Luis Ortiz González

ANEXO I

MARCO NORMATIVO

Normativa europea

La **Directiva 2006/54/CE, de 5 de julio de 2006**, *relativa al principio de igualdad de oportunidad e igualdad de trato entre hombres y mujeres en asuntos de empleo y ocupación*, define y regula el acoso sexual y acoso por razón de sexo o sexista. Esta Directiva refunde la Recomendación de 27 de noviembre de 1991 de la Comisión de la Unión Europea, relativa a la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo, donde ya aparecía el término acoso sexual, y la **Directiva 2002/73/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre de 2002**, que también hacía referencia al acoso por razón de sexo o sexista.

En cuanto al acoso como discriminación, ya aparecía en la **Directiva 200/43/CE, de 29 de junio**, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico, y en la **Directiva 2000/78/CE, de 27 de noviembre de 2000**, relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación, que contempla a la discriminación por motivos de la religión o las convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual.

La **Resolución del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el trabajo 2001/2339 (INI), de 20 de septiembre de 2001**, recomendaba a los Estados miembros poner en práctica políticas de prevención eficaces y definir procedimientos adecuados para solucionar el problema y evitar que se remita.

El **Acuerdo Marco Europeo sobre acoso y violencia en el lugar de trabajo de 26 de abril de 2007**, impulsado por la Comisión de la UE, contempla más genéricamente la prevención de los fenómenos de acoso y violencia en el lugar de trabajo.

Resolución del Parlamento Europeo, de 11 de septiembre de 2018, sobre las medidas para prevenir y combatir el acoso sexual y psicológico en el lugar de trabajo, en los espacios públicos y en la vida política en la Unión (2018/2055(INI))

Normativa interna

Constitución Española: El acoso sexual y el acoso por razón de sexo vulneran de derechos fundamentales consagrados en la Constitución. La dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad (Art. 10.1), la igualdad y la no discriminación por razón de sexo en sentido amplio (Art. 14), el derecho a la vida y a la integridad física y moral, así como a no ser sometidos a tratos degradantes (Art. 15), el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen (Art. 18.1), el derecho a la no discriminación por razón de sexo en el ámbito de las relaciones de trabajo (artículo 35).

Además, el artículo 9.2 dispone que «corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su

plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social» y el artículo 40.2 encomienda a los poderes públicos velar por la seguridad e higiene en el trabajo.

El Código Penal, LO 10/1995 de 23 de Noviembre, tipifica, desde 1995, el acoso sexual en su artículo 184.

La **Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres** (en adelante LOIEMH) define las conductas de acoso sexual y acoso por razón de sexo, y las prohíbe en la medida en que las califica de discriminación por razón de sexo (artículo 7), obligando a las empresas a promover las condiciones de trabajo que eviten esas conductas y a arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes las han padecido (artículo 48).

Establece esta Ley, que dentro de este marco normativo la Administración General del Estado debe negociar con la representación legal del personal a su servicio un Instrucción de actuación para la prevención del acoso sexual y del acoso por razón de sexo, (de acuerdo con el artículo 62 y la disposición adicional 6ª de la LOIEMH), indicando expresamente que deberá comprender “la identificación de las personas responsables de atender a quienes formulen la denuncia” (artículo 62.d)

La **Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad**, en cuyo artículo 18.9 recoge las actuaciones a desarrollar por las Administraciones Públicas, a través de sus Servicios de Salud y de los Órganos competentes en cada caso, siendo una de estas actuaciones la protección, promoción y mejora de la salud laboral, con especial atención al acoso sexual y al acoso por razón de sexo.

La **Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social**, ha realizado la transposición de las antes citadas Directivas 2000/43/CE y 2000/78/CE, definiendo el acoso (artículo 28) cuando regula las “Medidas para la aplicación de igualdad de trato”.

El **Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo**, por el que se aprueba el *Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores*, en cuyo artículo 4.2 e) reconoce el derecho del trabajador al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, y frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo.

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.

El **Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 octubre, Texto Refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público**, aplicable a las empleadas y empleados públicos que trabajen en la Administración General del Estado (AGE) (artículo 93.4) tipifica como falta muy grave «toda actuación que suponga discriminación por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, lengua, opinión, lugar de nacimiento o vecindad, sexo o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, así como el acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual y el acoso moral» (art. 95.2. b).

Ante este conjunto de mandatos legales y en desarrollo de lo previsto en el artículo 62 y Disposición Adicional 6ª de la LOIMH 3/2007, se firmó el Acuerdo de 27 de julio de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre el protocolo de actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo en el ámbito de la Administración General del Estado y de los Organismos Públicos vinculados a ella (BOE de 8 de agosto de 2011), documento en el que aparece la figura del “asesor o asesora confidencial” como “la persona encargada de recibir la denuncia según la LOIEMH”.

ANEXO II

ACOSO SEXUAL/ ACOSO POR RAZÓN DE SEXO: DEFINICIONES

La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, conforme a lo dispuesto en la Directiva 2006/54/CE, de 5 de julio de 2006, relativa al principio de igualdad de oportunidad e igualdad de trato entre hombres y mujeres en asuntos de empleo y ocupación, define las conductas de acoso sexual y acoso por razón de sexo, indicando que en todo caso ambas son discriminatorias, estableciendo al tiempo medidas para prevenirlas y combatirlas y garantizando la indemnidad ante posibles represalias. En consecuencia, a los efectos de esta Instrucción es plenamente aplicable lo dispuesto en el título I de la referida Ley Orgánica.

●Acoso sexual

🚦 El Código Penal, Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, tipifica en el artículo 184 el delito de acoso sexual que establece:

«1. El que solicitare favores de naturaleza sexual, para sí o para un tercero, en el ámbito de una relación laboral, docente o de prestación de servicios, continuada o habitual, y con tal comportamiento provocare a la víctima una situación objetiva y gravemente intimidatoria, hostil o humillante, será castigado, como autor de acoso sexual, con la pena de prisión de tres a cinco meses o multa de seis a 10 meses. 2. Si el culpable de acoso sexual hubiera cometido el hecho prevaleciendo de una situación de superioridad laboral, docente o jerárquica, o con el anuncio expreso o tácito de causar a la víctima un mal relacionado con las legítimas expectativas que aquélla pueda tener en el ámbito de la indicada relación, la pena será de prisión de cinco a siete meses o multa de 10 a 14 meses. 3. Cuando la víctima sea especialmente vulnerable, por razón de su edad, enfermedad o situación, la pena será de prisión de cinco a siete meses o multa de 10 a 14 meses en los supuestos previstos en el apartado 1, y de prisión de seis meses a un año en los supuestos previstos en el apartado 2 de este artículo.»

🚦 La LOIEMH 3/2007 define el acoso sexual, artículo 7.1 como

“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”.

Esta definición, que a su vez traspone la de la Directiva 2006/54/CE, es más amplia que la contenida en el artículo 184 del Código Penal e incluye cualquier situación que la víctima no desea, que le molesta o incomoda, y puesto que cada persona determina el comportamiento que aprueba o tolera, se trata de un concepto subjetivo en el que es irrelevante la intencionalidad del emisor.

La expresa referencia a “cualquier comportamiento” hace que queden incluidos comportamientos no verbales o físicos, como la colocación de posters de contenido sexual o pornográficos así como la observación de personas en un espacio reservado.

● **Acoso sexista o por razón de sexo**

La LOIEMH 3/2007 define el acoso sexual, artículo 7.2 como

“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”.

A la vista de esta definición, el acoso por razón de sexo puede tomar abiertamente en consideración el sexo de la víctima u orientación sexual de la víctima, así como alguna circunstancia relativa que encubre la consideración del sexo de la misma (como ocurre p.e. en los supuestos de acoso por maternidad y acoso por conciliación familiar por no cumplir con los desfasados estereotipos asociados a su sexo, ya sean mujeres u hombres

El acoso sexista puede ser verbal (p. e. Despreciar el trabajo realizado por personas de un sexo determinado), no verbal (p.e. Utilizar gestos que produzcan un ambiente intimidatorio), físico (p.e. Realizar un acercamiento físico excesivo) o psicológico (generando un efecto hostil o humillante).

El acoso sexual y por razón de sexo pueden producirse con independencia de si la conducta acosadora se ejerce entre iguales, a personal subordinado o a superior jerárquico.

Mención específica merecen:

● **El acoso ambiental.**

Este acoso se produce cuando el sujeto activo del acoso sexual o por razón de sexo crea un entorno laboral intimidatorio, hostil o humillante para la víctima.

La Recomendación de la Comisión Europea sobre la protección de la dignidad de los hombres y mujeres en el trabajo de noviembre de 1991 aludía a una conducta que «crea un ambiente de trabajo humillante, hostil o amenazador para el acosado». Las conductas que configuran un acoso verbal pueden ser muy variadas: ofensas verbales, comentarios sobre la vida sexual de la víctima, bromas, etc.

Cabe describir dos tipos:

- Acoso **por ambiente sexista**, en el que los favores sexuales no son un objetivo pero se dan comportamientos que implican actitudes hostiles ofensivas y sexistas (p.e. mostrar material que resulte humillante u ofensivo por su carácter sexista).
- Acoso por **atención sexual indeseada**, donde la persona acosada recibe una atención sexual indeseada y no correspondida de forma personalizada e invasiva (p.e. contacto físico deliberado, no solicitado e innecesario, tales como tocamientos, roces, palmadas o pellizcos).

- **El acoso por orientación sexual**

Consiste en una conducta u otras acciones que, por su orientación sexual, pueda considerarse ofensiva, humillante, violento, intimidatorio, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y crear un ambiente discriminatorio. (P.e. ridiculizar a la persona en relación a su orientación sexual.)

- **El acoso por expresión o identidad de género**

Este tipo de acoso consiste en cualquier conducta o comportamiento que, por razones de expresión o identidad, se realice con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad y de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, ofensivo o segregado. (P.e. negarse a nombrar a una persona transexual como ella requiere o utilizar deliberadamente artículos o pronombres no correspondientes al género con el que dicha persona se identifica.

- **Chantaje sexual o sexista, “quid pro quo”,**

Recogido en el **artículo 7.4 de la LOIEMH 3/2007**, el denominado chantaje o acoso de intercambio “quid pro quo” se define como:

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

Este acoso sexual o por razón de sexo conlleva un tipo de chantaje que condiciona a un empleado a elegir entre someterse a los requerimientos de naturaleza sexual o perder o ver perjudicados ciertos beneficios o condiciones de trabajo. Habitualmente está orientado a un acto carnal, pero no siempre es así y puede orientarse a otras ofensas sexuales o sexistas.

Se trata por tanto de un abuso que solo puede ser realizado por quien tenga competencia o responsabilidad para incidir en las condiciones laborales, utilizando la negativa de una persona a una conducta de naturaleza sexual como base, explícita o implícitamente, para adoptar una decisión que afecte a su acceso a la formación profesional, al empleo, a la promoción, al salario o a cualquier otra decisión sobre el empleo

Por último, advertir del uso de internet y las redes sociales como medio para llevar a cabo estas conductas de acoso.

ANEXO III

Siendo el objetivo primordial de la LOIEMH 3/2007 y de esta Instrucción hacer frente al acoso sexual y por razón de sexo incidiendo tanto en las labores de prevención como en la erradicación de estas conductas, a continuación se relacionan, ad exemplum, conductas que pueden integrarse en los conceptos definidos para facilitar la identificación de estas situaciones por parte de todo el personal penitenciario, de la víctima, del entorno laboral, así como de las personas de las distintas entidades e instituciones que colaboran con esta Administración. Relación de conductas verbales, físicas o de cualquier otro tipo que no tienen carácter taxativo.

RELACIÓN DE CONDUCTAS

I. Constitutivas de acoso sexual.-

- ✓ Deliberado contacto físico innecesario.
- ✓ Observaciones sugerentes y desagradables, chistes o comentarios sobre la apariencia o aspecto, y abusos verbales deliberados.
- ✓ Invitaciones impúdicas o comprometedoras.
- ✓ Uso de imágenes o posters pornográficos en los lugares de trabajo.
- ✓ Gestos obscenos.
- ✓ Observación clandestina de personas en lugares reservados.
- ✓ Demandas de favores sexuales.
- ✓ Llamadas telefónicas, cartas o mensajes de carácter sexual ofensivo.
- ✓ La persecución reiterada y ofensiva contra la integridad sexual.
- ✓ Preguntas e insinuaciones acerca de la vida privada de las personas, que afecten a su integridad e indemnidad sexual.
- ✓ Difusión de videos e imágenes y contenido relacionado con la vida sexual de las personas entre empleados públicos, ya constituya un caso de "revenge porn" como se trate de la mera difusión en redes sociales o de comunicación (telegram, Whatsapp)

II. Constitutivas de acoso por razón de sexo.

- ✓ Demérito de la valía profesional por el hecho de la maternidad o paternidad.
- ✓ Conductas hostiles hacia quienes-sean hombres o mujeres- ejerciten derechos de conciliación de la vida personal, familiar y profesional.
- ✓ Minusvaloración, desprecio o aislamiento de quien no se comporte conforme a los roles sociales socialmente asignados a su sexo.
- ✓ Ejecutar conductas discriminatorias por el hecho de ser mujer u hombre.
- ✓ Asignar tareas sin sentido o imposibles de lograr (plazos irracionales) a una persona en función de su sexo.
- ✓ Asignar una persona a un puesto de trabajo de responsabilidad inferior a su capacidad o categoría profesional, únicamente por su sexo.
- ✓ Comentarios despectivos acerca de las mujeres u hombres o de los valores considerados femeninos o masculinos y, en general, comentarios sexistas basados en prejuicios de género.

III. Constitutivas de acoso por orientación sexual, identidad o expresión de género.

- ✓ Tener conductas discriminatorias por razón de su orientación sexual o identidad o expresión de género, como ignorar aportaciones, realizar comentarios o acciones que afecten a dignidad de la persona.
- ✓ Dirigirse con maneras ofensivas a la persona por su orientación sexual o identidad o expresión de género o llevar a cabo conductas que denoten una falta de respeto por la diversidad sexual y de género.
- ✓ Ridiculizar a la persona o utilizar humor de forma despectiva minusvalorando cualquier orientación sexual, identidad o expresión de género.
- ✓ Menospreciar el trabajo que se ha hecho con razón de su orientación sexual o identidad o expresión de género.

Conductas inadecuadas de naturaleza sexual

- ❖ Decir piropos
- ❖ Difundir rumores sobre la vida sexual de una persona
- ❖ Hablar sobre las propias capacidades/habilidades sexuales.
- ❖ Hacer chistes y bromas sexuales ofensivas.
- ❖ Hacer comentarios groseros sobre el cuerpo y la apariencia física.
- ❖ Hacer comentarios sexuales.
- ❖ Pedir citas
- ❖ Uso de imágenes pornográficas en los lugares y las herramientas de trabajo.
- ❖ Mirar de forma lasciva.
- ❖ Observaciones sugerentes y desagradables.
- ❖ Realizar acercamientos no consentidos.

- ❖ Preguntar o explicar fantasías o preferencias sexuales.
- ❖ Preguntar sobre la vida sexual.
- ❖ Presionar a una persona que acaba de terminar una relación.
- ❖ Realizar gestos obscenos.
- ❖ Enviar cartas, imágenes, fotos, correos con contenido sexual que propongan, inciten o presionen para mantener relaciones sexuales.
- ❖ Hacer comentarios sexuales.
- ❖ Acorralar, buscar deliberadamente quedarse solo con la persona de forma innecesaria.

- ❖ Pedir favores sexuales, cuando estos estén relacionados, directa o indirectamente, con la carrera profesional, la mejora de las condiciones de trabajo o la conservación del puesto de trabajo.
- ❖ Realizar insinuaciones directas.
- ❖ Enviar cartas, notas o mensajes de correo electrónico de contenido sexual ofensivo.
- ❖ Observación clandestina de personas en lugares reservados, como el baño, vestuario.
- ❖ Presionar para tener sexo a cambio de mejoras o amenazas.
- ❖ Ejecutar contacto físico deliberado y no solicitado (pellizcar, besar, abrazar, tocar, masajes

Conductas no deseadas de naturaleza sexista

- ❖ Asignar tareas sin sentido o imposibles de alcanzar (plazos irracionales) a una persona en función de su sexo.
- ❖ Asignar tareas de responsabilidad inferior a su capacidad o categoría profesional, únicamente por su sexo.
- ❖ Ignorar aportaciones, comentarios o acciones.
- ❖ Excluir, no tomar en serio a la persona.
- ❖ Hacer uso de chistes y/o humor sexista.
- ❖ Ridiculizar, menospreciar las capacidades, habilidades y el potencial intelectual de las personas por razón de su sexo.
- ❖ Ridiculizar a las personas que asumen empleos que tradicionalmente ha asumido el otro sexo.
- ❖ Utilizar gestos que crean un ambiente intimidatorio.
- ❖ Vigilancia extrema y continua realizada sobre una persona por razón de sexo.
- ❖ Provocar acercamientos.

- ❖ Denegar permisos a los que tiene derecho una persona, de forma arbitraria y por razón de su sexo.
- ❖ descalificaciones públicas y reiteradas sobre la persona, su puesto de trabajo y su implicación, por razón de género.
- ❖ Los comentarios continuos y vejatorios sobre el aspecto físico o la opción sexual.
- ❖ Ejecutar conductas discriminatorias por el simple hecho de ser una mujer o un hombre, según el caso.
- ❖ Acorralar, buscar deliberadamente quedarse solo con la persona de forma innecesaria para intimidar.
- ❖ Realizar un acercamiento físico excesivo.

- ❖ Menospreciar el trabajo hecho por personas de un sexo determinado.
- ❖ Utilizar formas denigrantes de dirigirse a personas de un sexo determinado.
- ❖ Impartir órdenes vejatorias.
- ❖ Sabotear el trabajo o impedir a propósito el acceso a los medios adecuado para realizarlo.
- ❖ Aislar e incomunicar a una persona por razón de sexo.
- ❖ Represalias contra las personas que denuncien o testifiquen.
- ❖ Usar la fuerza física para mostrar la superioridad de un sexo frente al otro.

ANEXO IV

LA ASESORÍA CONFIDENCIAL

Esta figura del asesor confidencial aparece por primera vez con tal denominación en el marco de un procedimiento informal de solución del conflicto en la Recomendación de la Comisión de la UE de 27 de noviembre de 1991, relativa a la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo, donde se apunta la conveniencia de disponer de métodos formales e informales para resolver los problemas de acoso sexual para, si es posible, intentar en un primer momento resolverlo de manera extraoficial y en este contexto, en caso de que a la persona le resulte demasiado difícil o violento hacerlo personalmente”, cuando se apunta que “habría otra manera de proceder consistente en buscar la ayuda de un amigo comprensivo o de un asesor confidencial o pedirle a estos que den los primeros pasos”. Si la persona continúa con su comportamiento, o si no resulta adecuado resolver el problema de modo informal, es cuando ya debería seguirse el procedimiento formal de presentación de una denuncia. Asimismo recomienda a los empresarios que nombren a una persona encargada de proporcionar asesoramiento y asistencia a los trabajadores objeto de acoso sexual, y, cuando sea posible, con la función de ayudar a Resolver cualquier problema, ya sea por la vía oficial o extraoficial”.

Más escuetamente, el Acuerdo Marco Europeo sobre acoso y violencia en el lugar de trabajo de 26 de abril de 2007 prevé que, entre los procedimientos a seguir en el caso de incidentes de acoso y violencia, “puede figurar una fase informal en la que una persona en quien confían tanto la dirección como los trabajadores ofrece ayuda y asesoramiento

Por su parte, el Instrucción de actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo en el ámbito de la Administración General del Estado y de los Organismos Públicos vinculados a ella, BOE de 8 de agosto de 2011, prevé que la persona encargada de recibir la denuncia, que contempla el artículo 62.d de la LOIEMH, es el “**asesor o asesora confidencial**”.

En este contexto y en el marco del Instrucción de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias, el asesor confidencial se configura como la persona que, habiendo sido formada para ello, recibirá y atenderá las denuncias o quejas en materia de acoso sexual o por razón de sexo, informando a la víctima sobre sus derechos y las distintas formas de actuación posible, acompañándola en las decisiones que libremente adopte al respecto y, en su caso, constando su consentimiento expreso, intentando resolver informalmente la situación haciendo ver a la otra persona que muestra una conducta indeseada, que está incomodando, ofendiendo e interfiriendo en el trabajo de la víctima.

I. Requisitos y designación

A estos efectos, se entenderá por formación adecuada aquella que así se determine en el ámbito de la Administración General del Estado.

Se procurará que la designación asesoras/es comprenda personas de distintos ámbitos profesionales, de ambos sexos y sean un número adecuado para garantizar un acceso fácil a los mismos por parte de todo el personal penitenciario.

Serán aplicables las causas y motivos de abstención y recusación establecidas en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público.

II. Funciones

-  *Entrevistar a la víctima para conocer los hechos acaecidos, a través de una escucha activa, empatizando y creando un vínculo con la víctima.*
-  *Informar a la víctima de sus derechos y procedimientos informal o formal que puede iniciar.*
-  *Ofrecer apoyo psicológico.*
-  *Con consentimiento expreso de la víctima, intervención con el presunto acosador para intentar solventar la situación, evitando así pase a mayores.*
-  *Con consentimiento expreso de la víctima, proponer a la SG Recursos Humanos la adopción de medidas preventivas para proteger a la víctima.*
-  *Acompañamiento a la víctima hasta, si así lo quiere, la resolución de la situación.*
-  *Emisión de informe, valorando los hechos y la adopción de medidas para solventarlo.*
-  *Con las debidas garantías de confidencialidad, llevar registro de las quejas recibidas y tramitadas, archivando cuanta documentación hayan generado.*
-  *Con las debidas garantías de confidencialidad y garantizando el anonimato de todas las personas implicadas, facilitar los datos relativos al nº de quejas recibidas/tramitadas especificando el sexo de la víctima para planificar mejor la prevención garantizando la confidencialidad.*

III. Pautas de actuación para el apoyo y primeros auxilios psicológicos

Ante cualquier denuncia presentada es importante, debido a la naturaleza de los hechos y la consecuente crisis personal que pueden provocar, ofrecer la posibilidad de primeros auxilios psicológicos así como aconsejarle sobre la conveniencia de recurrir a un/a profesional adecuado/a.

Los objetivos que pretende la asesora confidencial con sus actuaciones en este punto son:

- ✚ Minimizar el impacto psicológico a corto plazo.
- ✚ Facilitar un adecuado enfrentamiento ante situaciones potencialmente generadoras de estrés por su alto contenido emocional.
- ✚ Disminuir la probabilidad de aparición de un trastorno psicopatológico.
- ✚ Informar y orientar sobre recursos específicos de ayuda.

Los “primeros auxilios psicológicos” suponen la atención inmediata y breve (normalmente una sesión/jornada/intervención) y tienen como objetivo proporcionar con inmediatez apoyo, amortiguar la crisis personal y conectar a la persona en crisis con recursos de ayuda.

La intervención en primeros auxilios psicológicos incluirán los siguientes componentes:

1. Realizar el contacto psicológico

Este componente también se entiende como “empatía” o sintonización con los sentimientos de la persona en crisis. En el contacto inicial adquiere una importancia vital la escucha amplia de todos los aspectos intervinientes en la crisis, con especial atención a los hechos, así como a los sentimientos que presenta la persona.

Adquiere especial relevancia la utilización de feedback, siendo especialmente relevante en este contacto psicológico que la persona se sienta atendida, aceptada, entendida y apoyada, buscando una reducción de la intensidad emocional (ansiedad, ira o depresión), la ventilación emocional, pues la persona comparte cómo se siente.

2. Examinar las dimensiones del problema

Este componente implica la evaluación de las dimensiones del problema, indagando en el pasado, el presente y el futuro, para determinar los acontecimientos que precipitaron la crisis, indagar la situación presente, ver caminos al futuro.

Se trata de escuchar las características más relevantes del comportamiento, de la afectividad, del somatismo, así como la vida interpersonal y cognitiva de la persona antes de la crisis. Implica analizar el funcionamiento actual, así como las fortalezas y debilidades con las que cuenta para el afrontamiento.

Y ello con el objetivo final de trabajar hacia un orden jerárquico de necesidades de intervención en la persona: conflictos que hay que abordar de manera inmediata y conflictos que se pueden posponer.

3. Analizar posibles soluciones

Este componente implica la identificación de posibles soluciones alternativas tanto para las necesidades inmediatas como para las posteriores.

Se orienta a la toma de decisiones, auxiliado por la figura que ejerce este apoyo, facilitando la reevaluación de dichas alternativas, facilitando la ampliación del campo de actuación y analizando de una manera objetiva las posibles consecuencias.

Recomendaciones sobre cada uno de los componentes de los primeros auxilios psicológicos¹

Componentes	Qué hacer	Qué no hacer
Contacto	✚ Escuchar de manera cuidadosa. ✚ Reflejar sentimientos y hechos. ✚ Comunicar aceptación.	✚ Contar tu “propia historia”. ✚ Ignorar sentimientos y hechos. ✚ Juzgar o tomar partido.
Dimensiones del problema	✚ Plantear preguntas abiertas. ✚ Pedir a la persona que sea concreta.	✚ Depender de preguntas de sí/no. ✚ Permitir abstracciones continuas. ✚ Soslayar las señales de “peligro”.
Posibles soluciones	✚ Alentar la lluvia de ideas. ✚ Trabajar de manera directa por bloques. ✚ Establecer prioridades.	✚ Permitir la visión de pasar por un túnel. ✚ Dejar obstáculos sin examinar.
Acción concreta	✚ Dar un paso cada vez. ✚ Establecer metas específicas cuando sea necesario. ✚ Ser directivo, si y solo si, debes hacerlo.	✚ Intentar resolver todo ahora. ✚ Realizar decisiones que comprometan por largo tiempo. ✚ Ser tímido. ✚ Retraerse de tomar decisiones cuando parezca necesario.
Seguimiento	✚ Hacer un convenio para recontactar. ✚ Evaluar los pasos de acción.	✚ Dejar detalles en el aire, o asumir que la persona continuará la acción del plan por sí mismo. ✚ Dejar la evaluación a alguien más.

¹ Slaikau, 1996

ANEXO V

Departamento de Igualdad Modelo Ficha de información y seguimiento

A) QUEJAS RECIBIDAS EN MATERIA DE ACOSO SEXUAL O POR RAZÓN DE SEXO

PERIODO COMPRENDIDO ENTRE _____ / _____ **DEL AÑO** _____

1.- Nº total de quejas:

- Recibidas a través de la víctima
- Recibidas a través de los responsables de los centros de trabajo
- Recibidas por otros cauces

2.- Centros Penitenciarios afectados:

3.- Área laboral en la que acontece la presunta conducta acosadora:

4.- Motivo o razón a la que obedece la queja

- a) Acoso sexual:
- b) Acoso por razón de sexo:
- c) Acoso por razón de orientación sexual:
- d) Acoso por razón de identidad y expresión de género:

5.- Breve descripción de la conducta objeto de queja.

6.- Relación profesional en las que se ha dado la situación de acoso:

- a) Entre trabajadores sin dependencia jerárquica.
- b) Entre trabajadores con dependencia jerárquica.

7) Situación en la que se encuentran la queja:

- En tramitación
- Finalizada: a) solventada por vía informal (especificar solución)
b) pase a procedimiento administrativo y/o penal

B) EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS QUEJAS TRAMITADAS EN MATERIA DE ACOSOS SEXUAL Y POR RAZÓN DE SEXO. SEMESTRE N^º/ AÑO

1.- N^º total de quejas tramitadas:

2.- La víctima ha quedado satisfecha en: (nº casos, porcentaje).

3.- Número de casos en que la víctima ha cambiado de puesto de trabajo y/ o de centro:

a) Por concurso de traslados:

b) En comisión de servicios:

4.- Número de víctimas que han sufrido baja laboral

Número de bajas laborales reconocidas como accidente de trabajo

5.- Número de casos en que se ha incoado un expediente disciplinario al/la presunto/a acosador/a:

En caso de que se haya abierto expediente disciplinario señalar las medidas disciplinarias adoptadas

6.- Propuestas de actuación efectuadas por el asesor confidencial que han mostrado ser más eficaces para solventar estas situaciones
