

# ÍNDICE CIRCULAR NÚM. 3/2010. APROBACIÓN DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE IBERMUTUAMUR EN MATERIA DE ACOSO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

---

## INTRODUCCIÓN

1.- DISPOSICIÓN ÚNICA: APROBACIÓN DEL PROTOCOLO.....	2
2.- DISPOSICIÓN DEROGATORIA.....	2
3.- DISPOSICIÓN FINAL.....	3

## ANEXOS

Anexo número 1: Ficha técnica

Anexo número 2: Protocolo de actuación de Ibermutuamur en materia de acoso y violencia en el trabajo.

**FECHA: 21 de septiembre de 2010.**

---

**TÍTULO: APROBACIÓN DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE IBERMUTUAMUR EN MATERIA DE ACOSO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO.**

**INTRODUCCIÓN-**

La presente Circular dispone la aprobación del protocolo de actuación de la Entidad en materia de acoso y violencia en el trabajo. Dicho protocolo, que se ha elaborado contando con la colaboración de los representantes de los trabajadores, es una manifestación más de la firme voluntad de Ibermutuamur de garantizar el respeto absoluto a los derechos de los trabajadores y de asegurar, en todo supuesto, que el desarrollo de la actividad laboral se realiza en las condiciones legales para el desarrollo personal y profesional de los trabajadores.

Con el objeto de dejar constancia expresa de los aspectos claves derivados de la entrada en vigor de la Circular, se acompaña una ficha técnica, resumen de dichos aspectos (se adjunta como anexo número 1).

Analizado el protocolo de actuación presentado, la Dirección General, a propuesta de la Dirección de Recursos Humanos, ha resuelto dictar las siguientes

**DISPOSICIONES:**

**1.- DISPOSICIÓN ÚNICA.-**

Por la presente Circular, se aprueba el protocolo de actuación de Ibermutuamur en materia de acoso y violencia en el trabajo, que se acompaña como anexo número 2 de esta Circular.

**2.- DISPOSICIÓN DEROGATORIA.-**

Queda derogada expresamente la Circular 4/2007, relativa al procedimiento para la gestión de quejas relativas a situaciones discriminatorias o lesivas a los derechos de los trabajadores y, tácitamente, la totalidad de la normativa interna anterior a esta Circular, que se oponga a lo en ella establecido.

### 3.- DISPOSICIÓN FINAL.-

La presente Circular será de obligatorio cumplimiento en todo el ámbito de gestión de Ibermutuamur y entrará en vigor el día de su publicación el Portal del Empleado de la Entidad.



**Germán Crespo Ruano**  
Director de Recursos Humanos



**Heraclio Corrales Romeo**  
Director General

## **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE IBERMUTAUMUR EN MATERIA DE ACOSO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO.**

### **ÍNDICE**

1. Compromiso Institucional.
2. Objeto, ámbito de aplicación y entrada en vigor.
3. Conceptos y definiciones legales.
4. Comisión de investigación y control de discriminaciones: Composición.
5. Procedimiento de actuación.
6. Principios y garantías del procedimiento.
7. Comunicación y sensibilización.
8. Marco legislativo.
9. Anexos.

## **COMPROMISO INSTITUCIONAL**

La Dirección de Ibermutuamur pone de manifiesto, ante todo el personal de la Entidad, su firme compromiso en el establecimiento y desarrollo de aquellas medidas encaminadas a hacer prevalecer el respeto a la dignidad de todos los trabajadores y trabajadoras de nuestra organización, implantando un nuevo procedimiento interno de gestión de quejas y denuncias ante situaciones de acoso sexual, moral y discriminatorio en el ámbito laboral. El nuevo procedimiento, que ha sido elaborado por la Comisión de Igualdad, actualiza con la presente la anterior circular de Dirección General que hasta la fecha ha venido regulando esta materia.

Por ello, constituye un objetivo prioritario y estratégico de nuestra Política Corporativa y de Recursos Humanos evitar todos aquellos hechos y actuaciones que puedan ser calificados como acoso y violencia en el trabajo.

Asimismo, la Dirección de Ibermutuamur asume el compromiso de promover el fomento de medidas que garanticen un entorno laboral en el que prevalezca y persista el respeto a la dignidad e integridad moral y a la salud psíquica y física de las personas, propiciando un ambiente de trabajo sin intimidaciones ni discriminaciones. El desempeño de puestos de responsabilidad en nuestra organización comporta, de manera inseparable, la responsabilidad plena para hacer valer estos derechos.

Para conseguirlo, este documento, que pretende ser una guía para dar a conocer a los profesionales de nuestra Entidad las situaciones, actuaciones y actitudes que pueden ser calificadas de acoso laboral, en su más amplio sentido, constituye un procedimiento interno, sumario y rodeado de las garantías de presunción de inocencia y confidencialidad que la materia exige, con el fin de canalizar las quejas y denuncias que puedan producirse, propiciando su resolución dentro de nuestro ámbito interno.

Con la máxima divulgación de su contenido entre nuestros trabajadores, pretendemos concienciar y conseguir el firme compromiso de todos en orden a la prevención, mediación y supresión de conductas en materia de acoso en el trabajo, como medidas preventivas y paliativas de la salud laboral.

Para llevar a cabo este propósito, resulta imprescindible contar con la colaboración de la Representación Legal de los Trabajadores, quien de forma activa ha trabajado en la elaboración de este documento, haciéndolo posible y dejando con ello constancia expresa de su especial sensibilidad e inquietud ante estas cuestiones.

D. Heraclio Corrales Romeo  
Director General de Ibermutuamur

## **1. OBJETO, AMBITO DE APLICACIÓN Y ENTRADA EN VIGOR.-**

El presente documento tiene como objetivo garantizar el derecho que toda la plantilla de Ibermutuamur tiene a recibir un trato respetuoso y digno, exento de todo tipo de acoso, en un ambiente laboral psicosocialmente saludable. En este protocolo se aportan los mecanismos necesarios para iniciar y llevar a término el proceso completo de denuncia y posterior toma de decisiones en relación con una acusación formal de un presunto hecho de acoso laboral, sexual, físico o psicológico, o de cualesquiera otras situaciones en las que el denunciante entienda que existe una situación de carácter discriminatorio.

Para ello, se establece un procedimiento de actuación a seguir cuando se detecten y denuncien conductas que pudieran ser calificadas como acoso laboral o violencia en el trabajo, incorporando un sistema de intervención específico que, con las garantías y confidencialidad debidas, y basándose en una investigación exhaustiva, permita esclarecer la existencia o no de acoso o de supuestos discriminatorios y lesivos contra los derechos de los empleados de Ibermutuamur, así como la adopción de las medidas pertinentes en el caso de que tales hechos resulten probados. A estos efectos, se creará un órgano colegiado, multidisciplinar y especializado, que conocerá las denuncias que se presenten al amparo de esta normativa y que estará facultado para proponer a la Dirección de Recursos Humanos, las medidas, de cualquier índole, que solucionen las situaciones discriminatorias denunciadas, incluyendo la protección de las personas afectadas por este tipo de situaciones.

Cuando una persona sea objeto de comportamiento, práctica o conducta que pueda ser considerada lesiva o constitutiva de acoso en el trabajo, se podrá formalizar denuncia, bien en primera persona o, si esta situación es conocida por terceros, a instancia de terceras partes y se actuará de acuerdo con el procedimiento que establece el presente Protocolo.

A los efectos del presente procedimiento, no se tendrán en consideración ni serán admitidos a trámite, aquellas denuncias por presunto acoso que se planteen una vez transcurridos más de seis meses desde los últimos hechos causantes. Del mismo modo, no serán atendidas ni tenidas en cuenta las denuncias de carácter verbal que no hayan sido cumplimentadas en forma escrita ni otras que, aún siendo escritas, no recojan o especifiquen con claridad los datos básicos para identificar debidamente a los actores de la causa (denunciante/victima/denunciado), carezcan de información sobre los hechos o no estén debidamente firmados por el denunciante.

El inicio, trámite y finalización de este procedimiento interno de mediación alternativo para solventar conflictos en materia de acoso, en ningún momento impedirá, sustituirá, interrumpirá ni ampliará los plazos para las reclamaciones y recursos establecidos en la normativa vigente ante la Inspección de Trabajo y los Tribunales de Justicia a que puedan acogerse cualquiera de las partes actoras del proceso. No obstante, el procedimiento

aquí previsto podrá quedar suspendido en el momento en que se tenga conocimiento de la apertura de procedimientos administrativos disciplinarios, demandas o querellas ante la jurisdicción competente, si así lo decide la Comisión de Investigación y Control de Discriminaciones.

Este procedimiento de actuación será de aplicación a todo el personal de Ibermutuamur, sin distinción alguna por el tipo de relación contractual que le vincule a la Mutua, cualquiera que sea su naturaleza o duración.

En el caso de que la denuncia implique a personas externas a Ibermutuamur, pertenecientes a cualquiera de las Mutuas de Corporación Mutua o de cualquier otra empresa que tenga relación profesional con Ibermutuamur, deberán aplicarse los mecanismos de coordinación necesarios para la adecuada diligencia y resolución de la denuncia, ya sea por aplicación del presente protocolo o por aplicación del de la otra empresa afectada, previo acuerdo entre las partes.

El presente Protocolo, que será de aplicación a toda la Plantilla de Ibermutuamur, entrará en vigor el día de su publicación el Portal del Empleado de la Entidad.

## **CONCEPTOS Y DEFINICIONES LEGALES.-**

Los conceptos y definiciones legales siempre serán los recogidos en la Normativa Laboral vigente en el momento de su aplicación. En consecuencia, se distinguen los siguientes tipos de conductas, objeto de este Protocolo:

1. Las conductas de **violencia física interna**, entendiéndose por tal la que supone una agresión de naturaleza física que se practica entre personas pertenecientes a la propia empresa o entre personas de distintas empresas que presten servicios en un mismo centro de trabajo.
2. Las conductas de **violencia psicológica**, distinguiendo, a su vez:
  - El **acoso sexual**: Cualquier comportamiento, verbal, no verbal o físico no consentido, 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, hostil, degradante, humillante u ofensivo.
  - El **acoso moral y discriminatorio**: Conjunto de conductas, prácticas o comportamientos que, ejercidos de forma sistemática, recurrente y durante tiempo prolongado sobre una persona o conjunto de personas en el lugar de trabajo, tienen como último fin el sometimiento emocional y psicológico, de forma violenta u hostil sobre el agredido, para que afecte negativamente en su ámbito personal y profesional, cuando se produzcan dentro del ámbito a que alcanzan las facultades de dirección empresarial, cualquiera que sea el sujeto activo del mismo.

Dentro del llamado acoso moral y discriminatorio, se pueden distinguir las siguientes conductas:

- **Acoso descendente** o ejercido por un superior jerárquico hacia subordinados o personas de nivel laboral inferior y el **acoso ascendente** o ejercido por subordinados hacia la persona de rango jerárquico superior.
- **Acoso horizontal:** Comportamientos, prácticas o conductas de acoso ejercidos entre compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico o rango profesional.
- **Acoso mixto:** Comportamientos, prácticas o conductas de acoso ejercidos por un superior jerárquico, con la colaboración y complicidad de los compañeros del acosado; o aquel que se ejercita por los compañeros de trabajo del mismo rango profesional, con el conocimiento y consentimiento del superior que no tiene intención de evitarlo.
- **Acoso discriminatorio** por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad y orientación sexual y acoso por razón de sexo. Cabe hacer una mención especial a las siguientes situaciones, sin afán de ser exhaustivo ni de excluir cualquier otra causa:
  - **Acoso discriminatorio por razón de sexo:** Cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.
  - **Discriminación por embarazo o maternidad,** entendiéndose como tal cualquier trato desfavorable a las mujeres relacionado con el embarazo o la maternidad y/o cualquier otra situación que pueda producir un deterioro del clima laboral de la igualdad de derechos y la cordialidad que inspira la política de Recursos Humanos de Ibermutuamur.

## **2. COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y CONTROL DE DISCRIMINACIONES. COMPOSICIÓN.-**

Como órgano colegiado con competencias para conocer y proponer medidas correctoras de las posibles situaciones discriminatorias, se constituye la Comisión de Investigación y Control de Discriminaciones, que estará compuesta por los siguientes miembros:

1. Un representante de la Dirección de Recursos Humanos de la Entidad, que ejercerá las funciones de Presidente de la Comisión.
2. Un representante de la Dirección Jurídica de la Entidad, que ejercerá las funciones de Secretario de la Comisión.
3. Un psicólogo designado por la Dirección Médica de Contingencias Comunes.



4. Un representante de la Dirección Territorial a la que esté adscrito el denunciante o del área funcional si se trata de los Servicios Centrales de la Entidad.
5. Un representante de los trabajadores propuesto por las Secciones Sindicales.

En el caso de que un miembro de esta Comisión esté vinculado por relaciones de parentesco, amistad, enemistad o de análogas características con la víctima o el denunciado, declinará su designación, pudiendo ser recusado, en caso contrario, tal y como se recoge en el procedimiento ordinario de actuación.

La Comisión, si lo considera necesario para el desarrollo de sus funciones, podrá requerir el asesoramiento de facultativos o especialistas internos o externos, en función de las características de la situación discriminatoria que se esté tratando.

Asimismo, cualquiera de las partes implicadas en el proceso podrá asistir de persona de confianza, si así lo estimara oportuno, previa comunicación a la Comisión.

Esta Comisión, que no tendrá carácter permanente, residirá en los Servicios Centrales de la Entidad pudiendo, para el ejercicio de las funciones que le corresponden, constituirse en cualquier centro de trabajo de la Mutua. La Comisión actuará en pleno y siempre a requerimiento de la Dirección de Recursos Humanos, previa formulación de una denuncia por alguno de los supuestos recogidos en este Protocolo.

Los miembros de esta Comisión tendrán voz y voto y las decisiones se adoptarán por mayoría simple.

Todos los componentes de la Comisión asumirán el compromiso formal de salvaguarda de confidencialidad respecto a los temas tratados y documentos analizados en el seno de la misma, según modelo recogido en el Anexo nº 1. En Anexo nº 2, se adjunta documento a firmar por todas las personas que, a requerimiento de la Comisión, acudan a una o varias de las sesiones que se celebren.

El Secretario de la Comisión levantará acta de cada una de sus sesiones, pudiendo, cada miembro, formular voto particular, que se adjuntará al acta final del procedimiento que se haya instado para conocer y resolver un supuesto concreto.

La comparecencia a las sesiones de la Comisión, ya sea en calidad de víctima, denunciante, denunciado o testigo, será obligatoria, debiendo justificarse por escrito las incomparecencias a la misma.

Siempre que el motivo de la denuncia lo haga necesario, la Comisión podrá requerir la presencia de un Agente de Igualdad, designado por y entre los miembros de la Comisión de Igualdad, para analizar, evaluar y asesorar a la Comisión de Investigación y Control de Discriminaciones en todos aquellos aspectos y actuaciones que deban responder a las estrategias de igualdad

normativa, acciones positivas y prevención del acoso sexual, acoso por razón de sexo o discriminación de género.

### **3. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN.-**

La denuncia podrá ser realizada por la persona agraviada o por terceros con aportación de indicios racionales y suficientes. En los casos de denuncias presentadas por terceras personas, la presunta víctima deberá confirmar la existencia del acoso y será conocedora de la denuncia de la situación de que es objeto.

La denuncia deberá ser detallada por escrito en el formulario establecido a tal efecto (Anexo nº 3), conteniendo al menos:

- El nombre, apellidos, puesto y departamento de la persona denunciante;
- El nombre, apellidos, puesto y departamento de la víctima;
- El nombre, apellidos, puesto y departamento del denunciado;
- Descripción detallada de los supuestos hechos o conductas de acoso denunciados;
- La fecha en la que se hace pública la denuncia y la firma del denunciante en prueba de conformidad de lo escrito.

La denuncia será entregada al responsable del Departamento de Recursos Humanos. El denunciante podrá recabar la presencia de un representante sindical, que actuará en calidad de testigo en el acto de entrega formal de la denuncia.

El receptor de la denuncia datará y firmará el acuse de recibo de la misma, procederá a informar al denunciante de los pasos a seguir a partir de entonces y velará por el cumplimiento de los plazos y etapas establecidas en el procedimiento.

A la vista del contenido de la denuncia y dentro del plazo máximo de *3 días laborables* siguientes a la recepción de la misma, el responsable de Recursos Humanos estudiará el expediente y valorará, en función de la existencia de posibles circunstancias o hechos agravantes (conductas mantenidas o reincidentes, existencia de dos o más víctimas, posible situación de discapacidad de la víctima, situación contractual de la víctima, existencia de presiones o coacciones, coexistencia de testigos o personas de su entorno familiar, tipificación del acoso, etc.), el inicio del proceso de incoación de expediente, mediante un procedimiento abreviado o mediante un procedimiento ordinario, todo ello en justa proporcionalidad a las circunstancias preexistentes y a la gravedad de la acusación formulada.

#### **A.- Procedimiento abreviado:**

El procedimiento abreviado será llevado a cabo por un responsable de Recursos Humanos, e iniciado dentro del plazo máximo de *4 días*

*laborables* siguientes a la recepción de la denuncia. En este caso, el responsable de Recursos Humanos se entrevistará con las personas afectadas (denunciante/víctima/denunciado) de forma individual o con todas las partes a la vez, con la finalidad de conseguir el esclarecimiento de la situación de posible acoso o discriminación y poder alcanzar una solución aceptada por las partes implicadas.

Dispondrá de *5 días laborables* para escuchar a los afectados, valorar los hechos y elaborar una propuesta de resolución. El Informe de Conclusiones, dónde se refleje el acuerdo alcanzado entre las partes (si lo hubiera) o la imposibilidad de llegar a ningún tipo de acuerdo, deberá estar finalizado dentro de los *10 días laborables* siguientes a la recepción de la denuncia.

En el caso de que alguna de las partes implicadas en el procedimiento abreviado se manifieste discrepante con el acuerdo alcanzado, podrá solicitar por escrito la apertura de un procedimiento ordinario.

## **B.- Procedimiento ordinario:**

Este procedimiento se iniciara en cualquier de los tres supuestos:

1. Cuando no se alcance un acuerdo entre las partes en el procedimiento abreviado.
2. Cuando existan discrepancias con el acuerdo alcanzado en el procedimiento abreviado y así se solicite por escrito en un nuevo formulario de denuncia, en el que se haga referencia al expediente inicial tramitado en el procedimiento abreviado, así como la exposición de los motivos de discrepancia.
3. Cuando, desde un principio y por las circunstancias o gravedad de los hechos reflejados en la denuncia, el procedimiento abreviado resulte inapropiado para resolver el problema.

Este procedimiento será iniciado por un responsable de Recursos Humanos, quien convocará a la Comisión de Investigación y Control de Discriminaciones en el plazo máximo de los 6 días laborables siguientes a la recepción de la denuncia (supuestos 2 y 3) o a la fecha de finalización del Informe de Conclusiones sin acuerdo del procedimiento abreviado (supuesto 1), facilitando copia fiel del contenido de la misma a todos los miembros convocados. En los procedimientos iniciados en el supuesto 1, aportará, además de la denuncia, copia del Informe de Conclusiones del procedimiento abreviado.

El responsable de Recursos Humanos notificará, tanto a la víctima como al denunciado, la convocatoria de constitución de la Comisión de Investigación y Control de Discriminaciones, así como la composición de los miembros que la integran, con el fin de que, en un plazo de 3 días laborables y antes de reunirse la Comisión, realicen las alegaciones que consideren oportunas si consideran que alguno de los miembros de la Comisión tienen relación de parentesco, amistad, enemistad o similares con alguna de las partes implicadas.

En la notificación que se remita al denunciado se adjuntará además una copia de la denuncia tramitada, con el fin de que presente sus descargos (alegaciones), adjuntando los medios de prueba testimonial y/o documental que pueda ofrecer a fin de que sean investigados. Los descargos deberán ser presentados por escrito al Responsable de Recursos Humanos, dentro del plazo máximo de 3 días laborables señalado en el párrafo anterior.

En su primera reunión, la Comisión podrá, en atención a la gravedad de la conducta denunciada y a la apariencia de veracidad de los indicios aportados en principio, proponer medidas cautelares, como puede ser la separación de la presunta víctima y el denunciado, así como otras que estime oportunas y proporcionadas a las circunstancias del caso objeto de investigación.

En un plazo no superior a los 3 días laborables después de recibir los descargos del denunciado, la Comisión llamará a las partes a una audiencia unilateral o a ambas partes a la vez, si así se estima conveniente por decisión de la Comisión.

Con posterioridad, la Comisión de Investigación y Control de Discriminaciones impulsará la tramitación del procedimiento interno de actuación, pondrá en marcha las diligencias y trámites pertinentes y realizará las gestiones oportunas para audiencia de testigos, si los hubiere, así como de cualesquiera otras personas que pudieran aportar, por sus conocimientos específicos en la materia, un mayor esclarecimiento para alcanzar las conclusiones necesarias que le permitan dictaminar y efectuar las propuestas que en justa razón se precisen.

Una vez concluido el término probatorio, la Comisión resolverá, emitiendo un Informe de Conclusiones en el plazo máximo de los 30 *días laborables* siguientes a la recepción de la denuncia (Anexo nº 4).

El citado informe deberá incluir, como mínimo, la siguiente información: (1) antecedentes del caso, denuncia y circunstancias de la misma; (2) resumen de los hechos denunciados; (3) resumen de las intervenciones y argumentos expuestos por las partes, testimonios, pruebas y diligencias practicadas; (4) resumen de otros informes o consideraciones elaborados por asesores que hayan sido partícipes en el proceso; (5) conclusiones, y (6) conjunto de medidas propuestas. Del mismo se facilitará copia fiel a las partes implicadas para que, en un plazo máximo de 5 días laborables, formulen las alegaciones que consideren adecuadas a sus intereses.

La Comisión analizará las alegaciones finales de víctima y denunciado e incorporará, si lo estima conveniente, su contenido al documento de conclusiones, que será elevado al Director de Recursos Humanos para su análisis y adopción de medidas consecuentes. (Anexo nº 4-bis)

Sea cual sea el procedimiento llevado a término, y una vez finalizada la incoación del expediente, la Dirección de Recursos Humanos adoptará las medidas que estime más convenientes y procedentes:

- Para reparar el daño producido y asegurar que no vuelva a producirse, llegando a incoar procedimiento sancionador contra el denunciado, en el caso de quedar demostrada la veracidad de los hechos denunciados.
- Expediente sancionador contra víctima y/o denunciante, en el caso de demostrarse la falsedad de los hechos denunciados.

En el momento en que por parte de la Dirección de Recursos Humanos (en el procedimiento abreviado) o de los miembros de la Comisión (en el procedimiento ordinario) se tenga constancia justificada documentalmente de la apertura de un procedimiento administrativo disciplinario, demanda o querrela ante la jurisdicción competente, podrán proceder, si así lo deciden, a la suspensión y archivo del procedimiento iniciado, notificándolo así a las partes afectadas por la denuncia.

De la incoación de expediente y la denuncia presentada, así como de las conclusiones adoptadas deberá quedar constancia en el **Libro de Registro de Denuncias de Acoso y Discriminaciones**. Éste será custodiado por la Dirección de Recursos Humanos y estará a disposición de la Representación de los Trabajadores y Miembros de la Comisión de Igualdad para su consulta, en todo momento.

#### **4. PRINCIPIOS Y GARANTIAS DEL PROCEDIMIENTO**

Como en todo procedimiento donde se encuentran involucradas personas, es necesario reafirmar y evidenciar los principios básicos y garantías que han de regir el mismo:

**Respeto y protección de las personas:** Se procederá con la discreción necesaria para proteger la intimidad y dignidad de las personas afectadas. Las actuaciones y diligencias se realizarán preservando el derecho de respeto debido a las partes, sin que en ningún caso se enuncie un trato desfavorable hacia ellos.

**Confidencialidad:** Las partes directamente implicadas en el proceso y aquellas otras que intervengan en el mismo o puedan llegar a intervenir a lo largo del procedimiento, asumen la obligación y el compromiso expreso de guardar una estricta confidencialidad y reserva, no pudiendo transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las denuncias o lo tratado en el proceso de investigación.

**Diligencia:** Una vez tramitada la denuncia, los procesos de investigación y posterior resolución acerca de la conducta o prácticas denunciadas deberán ser realizados sin demoras indebidas y dentro de los plazos temporales

establecidos en cada caso, de forma que el procedimiento pueda ser completado en el menor tiempo posible, sin que ello pueda suponer merma en la calidad de la investigación, y evitando la burocratización del proceso.

**Responsabilidad:** Quién o quienes formalicen denuncia deben ser conscientes de los múltiples aspectos que involucra el trámite de la misma. Por consiguiente, deben considerar que la denuncia debe ser realizada con la seriedad y veracidad que se le requiere. Al mismo tiempo deben ser conocedores de que una denuncia basada en argumentos y evidencias que sean comprobadamente falsos, será objeto de medidas disciplinarias en el ámbito interno, amén de aquellas otras que pueda interponer el falsa e indebidamente acusado, ante los organismos y tribunales competentes.

**Imparcialidad:** Las personas que participan o forman parte activa en el proceso de investigación deberán garantizar una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas, manteniendo una visión objetiva de los hechos, sin sesgo ni conducta estigmatizadora para ninguna de las dos partes implicadas, y sin olvidar el obligado precepto de presunción de inocencia. Si en alguna de aquellas se apreciase tal conducta o se apreciase valoración subjetiva, se procederá a su inhabilitación y se designará una nueva persona.

**Colaboración:** Es deber de cualquier profesional de Ibermutuamur, con independencia de su nivel jerárquico, colaborar en la investigación cuando pueda presentar antecedentes, pruebas o información fidedigna, capaces de aportar luz al proceso de investigación.

## 5. COMUNICACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

La Política Corporativa y de Recursos Humanos de Ibermutuamur aboga por que las relaciones interpersonales en el seno de la Mutua se basen en el respeto y la tolerancia y considera inaceptables las conductas de acoso y violencia en el ámbito laboral. Por este motivo, y con el fin de sensibilizar y concienciar a todo el personal de Ibermutuamur se va a publicar el Protocolo de Actuación de Ibermutuamur en materia de Acoso y Violencia en el Trabajo, tanto en el Portal del Empleado como en el resto de canales y herramientas de comunicación interna, para divulgar sus principios rectores y prevenir y/o detectar aquellos hechos o actuaciones que puedan calificarse como acoso laboral en el sentido más amplio, así como dar a conocer el procedimiento a seguir para la resolución de presuntas situaciones de acoso descritas.

Asimismo, el Plan de Acogida de Ibermutuamur, dirigido a todo el personal de nuevo ingreso, incluirá, en el apartado de Información sobre Prevención de Riesgos Laborales, información específica sobre este protocolo.

## 6. MARCO LEGISLATIVO

- La **Declaración Universal de los Derechos Humanos**, adoptada y proclamada por la Resolución de la Asamblea General 217 A (III) del 10 de diciembre de 1948, promulga que todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole.
- La **Carta Social Europea de 18 de octubre de 1961**, ratificada por España por Instrumento de 29 de abril de 1980, considera que el goce de los derechos sociales y políticos, así como las libertades de las personas, deben quedar garantizados sin discriminación por motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, nacionalidad u origen social.
- La **Constitución Española**, de 27 de diciembre de 1978, ampara los derechos fundamentales de la persona en el orden de igualdad ante la ley sin existencia de discriminación alguna, derecho a la vida e integridad física y moral, así como el derecho al honor y a la intimidad personal.
- La **Recomendación de la Comisión de las Comunidades Europeas de noviembre de 1991**, así como el Código de Conducta que acompaña a dicha recomendación defiende la protección de la dignidad de hombres y mujeres en el trabajo.
- 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, establece el derecho de todos los trabajadores a su integridad física, al respeto a la intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente a ofensas verbales o físicas de naturaleza sexual.
- La **Ley 31/1995**, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales, establece el derecho de los trabajadores a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, incluyendo los riesgos psicosociales contra los trabajadores.
- La **Ley Orgánica 10/1995**, de 23 de noviembre, del Código Penal, tipifica los delitos contra la integridad moral y contra la libertad e indemnidad sexual, así como aquellos otros referidos a los atentados contra la intimidad, contra el honor o contra los derechos de los trabajadores.
- El **Real Decreto Legislativo 5/2000**, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social, tipifica las acciones u omisiones de los empresarios contrarias a las normas legales, reglamentarias y cláusulas normativas de los convenios colectivos en materia de relaciones laborales, tanto individuales como colectivas.
- La **Resolución del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo**, de 2001, hace hincapié en los efectos devastadores del acoso moral para la salud física y psíquica de las víctimas y, con ello, de sus familias.
- La **Directiva 2002/73/CE**, de 23 de septiembre, preconiza el principio de igualdad entre hombres y mujeres en el contexto de acceso al empleo,

formación, promoción y condiciones de trabajo, estableciendo que el acoso sexual es contrario al principio de igualdad y por tanto, prohibido.

- La **Directiva 2004/113/CE**, de 13 de diciembre, recaba de las empresas la promoción de condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo, arbitrando procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias por este tema.
- La **Directiva 2006/54/CE**, de 5 de junio, relativa a la aplicación del principio de igualdad de oportunidades e igualdad de trato entre hombres y mujeres en asuntos de empleo y ocupación.
- La **Ley Orgánica 3/2007**, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, define los conceptos y categorías jurídicas básicas relativas a la igualdad, discriminación, acoso sexual y acoso por razón de sexo.
- El **Criterio Técnico 69/2009 de la Inspección de Trabajo**, califica el acoso laboral como conducta constitutiva de falta muy grave en materia de prevención de riesgos laborales, como falta de intervención ante la identificación de los riesgos psicosociales.

## 7. ANEXOS

1.- Compromiso de confidencialidad de los miembros de la Comisión de Investigación y Control de Discriminaciones.

2.- Compromiso de confidencialidad de los comparecientes a la Comisión de Investigación y Control de Discriminaciones.

3.- Formulario de denuncia en materia de acoso y violencia en el trabajo.

4.- Documento de conclusiones elaborado por la Comisión de Investigación y Control de Discriminaciones.

4-bis.- Documento de conclusiones elaborado por la Comisión de Investigación y Control de Discriminaciones. Anexo relativo a las alegaciones recibidas.

5.- Lista de comprobación de tareas durante el procedimiento.

6.- Libro de Registro de denuncias de acoso y discriminaciones.



## ANEXO nº 1

### COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD DE LOS MIEMBROS DE LA COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y CONTROL DE DISCRIMINACIONES

Los abajo firmantes, en calidad de Miembros de la Comisión de Investigación y Control de Discriminaciones constituida el día \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_ y designada de conformidad con el Protocolo de Actuación de Ibermutuamur en materia de acoso y violencia en el trabajo, en relación al escrito de denuncia presentado por D./D<sup>a</sup>. \_\_\_\_\_, registrado con el nº \_\_\_ / 20\_\_

#### ASUMEN LOS SIGUIENTES COMPROMISOS

- Reservar la información que reciban a lo largo de todo el procedimiento, brindarle a la misma el carácter de estrictamente confidencial y mantenerla protegida del acceso de terceros, con el fin de no permitir su conocimiento o manejo por parte de personas ajenas a la Comisión, tanto en el ámbito laboral como extralaboral.
- No permitir la copia o reproducción total o parcial de los documentos e información que le sean entregados o a los que tenga acceso, guardando estricta confidencialidad, discreción y cuidado de los mismos.
- Asumir las consecuencias que un uso indebido de esta información le pueda generar a Ibermutuamur, a alguno de sus empleados o a terceros involucrados directa o indirectamente en la información mencionada, en virtud del presente compromiso y/o de las normas legales que eventualmente puedan ser violadas.

Por último manifiestan y reconocen conocer en su totalidad el contenido del presente compromiso, y que comprenden el alcance y las obligaciones tanto directas como consecuentes que del mismo se derivan, en constancia y aceptación de lo que suscriben.

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

D./D<sup>a</sup>.

D./D<sup>a</sup>.

Presidente de la Comisión,  
en Representación de la Dirección de Recursos Humanos

Secretario de la Comisión,  
en Representación de la Dirección Jurídica

D./D<sup>a</sup>.

D./D<sup>a</sup>.

D./D<sup>a</sup>.

en Representación de la Dirección  
Médica de Contingencias Comunes

en Representación de la Dirección  
Territorial / Área Funcional

en Representación de los  
Trabajadores

## ANEXO nº 2

### COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD DE LOS COMPARECIENTES A LA COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y CONTROL DE DISCRIMINACIONES

D./D<sup>a</sup>. \_\_\_\_\_, con D.N.I. nº \_\_\_\_\_ en calidad de denunciante/denunciado/testigo/Agente de Igualdad y que comparece ante la Comisión de Investigación y Control de Discriminaciones constituida el día \_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_ y designada de conformidad con el Protocolo de Actuación de Ibermutuamur en materia de acoso y violencia en el trabajo, en relación al escrito de denuncia presentado por D./D<sup>a</sup>. \_\_\_\_\_, registrado con el nº \_\_ / 20\_\_

#### ASUME LOS SIGUIENTES COMPROMISOS

- Reservar la información que reciba a lo largo del procedimiento, brindarle a la misma el carácter de estrictamente confidencial y mantenerla protegida del acceso de terceros, con el fin de no permitir su conocimiento o manejo por parte de personas ajenas a la Comisión, tanto en el ámbito laboral como extralaboral.
- No permitir la copia o reproducción total o parcial de los documentos e información que le sean entregados o a los que tenga acceso, guardando estricta confidencialidad, discreción y cuidado de los mismos.
- Asumir las consecuencias que un uso indebido de esta información le pueda generar a Ibermutuamur, a alguno de sus empleados o a terceros involucrados directa o indirectamente en la información mencionada, en virtud del presente compromiso y/o de las normas legales que eventualmente puedan ser violadas.

Por último, manifiesta y reconoce conocer en su totalidad el contenido del presente compromiso, y que comprende el alcance y las obligaciones tanto directas como consecuentes que del mismo se derivan, en constancia y aceptación de lo que suscribe.

En \_\_\_\_\_ a \_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

D./D<sup>a</sup>. \_\_\_\_\_

**ANEXO nº 3**

**FORMULARIO DE DENUNCIA EN MATERIA DE ACOSO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO**

Nº \_\_\_\_\_ / 20\_\_\_\_

Fecha de la Denuncia : \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

<b>1. DENUNCIANTE</b>	Nombre y Apellidos			DNI	
	Puesto / Cargo		Departamento		
	Centro de Trabajo		Dir. Territorial		
<b>2. VICTIMA (*)</b>	Nombre y Apellidos			DNI	
	Puesto / Cargo		Departamento		
	Centro de Trabajo		Dir. Territorial		
<b>3. DENUNCIADO</b>	Nombre y Apellidos			DNI	
	Puesto / Cargo		Departamento		
	Centro de Trabajo		Dir. Territorial		

**4. DENUNCIA**      Acoso Moral       Acoso Sexual       Acoso por razón de Sexo       Discriminación

**5. HECHOS DENUNCIADOS**      Descripción breve de la situación denunciada. Enumere las circunstancias fundamentales de los hechos acaecidos

**6. DOCUMENTOS QUE SE ACOMPAÑAN**

**7. ¿Tiene conocimiento de la existencia de algún procedimiento administrativo disciplinario, demanda o querrela ante la jurisdicción competente?** SI  NO  ( Si a lo largo del procedimiento, se tiene conocimiento de su interposición, es aconsejable ponerlo en conocimiento del receptor de la denuncia)

Denunciante: \_\_\_\_\_

Receptor de la Denuncia: \_\_\_\_\_

Fecha de recepción: \_\_\_\_\_

Firma del Denunciante

Firma del Receptor

(\*) En caso de coincidir víctima y denunciante, indicar en Nombre y Apellidos EL DENUNCIANTE y no rellenar el resto de campos del apartado 2

**ANEXO nº 4**

**DOCUMENTO DE CONCLUSIONES ELABORADO POR LA COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y CONTROL DE DISCRIMINACIONES DESIGNADA DE CONFORMIDAD CON LO PREVISTO EN EL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE IBERMUTUAMUR EN MATERIA DE ACOSO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO, REGISTRADA CON EL NÚMERO \_\_\_\_ /20\_\_ EN EL LIBRO DE REGISTRO DE DENUNCIAS DE ACOSO Y DISCRIMINACIONES.**

---

**1. Descripción del supuesto objeto de denuncia**

Breve exposición de los antecedentes del caso, denuncia y circunstancias de la misma, identificando las personas afectadas: denunciante/víctima/denunciado.

**2. Resumen de los hechos denunciados**

Trascripción de los hechos denunciados y descripción de los documentos aportados por el denunciante en el Formulario de Denuncia.

**3. Resumen de pruebas testificales**

Resumen de las intervenciones y argumentos expuestos por las partes, testimonios, pruebas y diligencias practicadas.

**4. Resumen de pruebas periciales**

Resumen de los informes o consideraciones elaborados por asesores internos o externos partícipes en el proceso.

**5. Conclusiones**

Exposición de los hechos que de la información y testimonios obtenidos y analizados se consideran probados

**6. Propuesta de medidas correctoras**

Descripción de las medidas correctoras propuestas por la Comisión

En \_\_\_\_\_ a \_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

D./D<sup>a</sup>.

D./D<sup>a</sup>.

Presidente de la Comisión,

Secretario de la Comisión,

en Representación de la Dirección de Recursos Humanos

en Representación de la Dirección Jurídica

---

D./D<sup>a</sup>.

D./D<sup>a</sup>.

D./D<sup>a</sup>.

en Representación de la Dirección  
Médica de Contingencias Comunes

en Representación de la Dirección  
Territorial / Área Funcional

en Representación de los  
Trabajadores

---

**ANEXO nº 4-bis**

**DOCUMENTO DE CONCLUSIONES ELABORADO POR LA COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y CONTROL DE DISCRIMINACIONES DESIGNADA DE CONFORMIDAD CON LO PREVISTO EN EL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE IBERMUTUAMUR EN MATERIA DE ACOSO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO, REGISTRADA CON EL NÚMERO \_\_\_\_ /20\_\_ EN EL LIBRO REGISTRO DE DENUNCIAS DE ACOSO Y DISCRIMINACIONES. ANEXO RELATIVO A LAS ALEGACIONES RECIBIDAS.**

En \_\_\_\_\_ a \_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

Los componentes de la Comisión de Investigación y Control de Discriminaciones intervinientes en el procedimiento registrado con el número \_\_\_\_ /20\_\_ , una vez analizadas las alegaciones finales del denunciante y/o del denunciado, ha decidido por unanimidad/mayoría simple incorporar/no incorporar al presente documento de conclusiones el contenido de las alegaciones recibidas y elevar al Director de Recursos Humanos el contenido íntegro del mismo, incluidos los siguientes anexos:

- Anexo nº 1 – Alegaciones del denunciante: D./Dª .....
- Anexo nº 2 – Alegaciones del denunciado: D./Dª .....
- Anexo nº 3 - Votos particulares de alguno de los integrantes de la Comisión

D./Dª.

D./Dª.

Presidente de la Comisión,

Secretario de la Comisión,

en Representación de la Dirección de Recursos Humanos

en Representación de la Dirección Jurídica

D./Dª.

D./Dª.

D./Dª.

en Representación de la Dirección  
Médica de Contingencias Comunes

en Representación de la Dirección  
Territorial / Área Funcional

en Representación de los  
Trabajadores

**ANEXO nº 5**

**LISTA DE COMPROBACIÓN DE TAREAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO**

Acciones a efectuar	Realizada	Fecha
Recepción de la denuncia		
Definición de tipo de procedimiento: _____ (especificar)		

**Procedimiento Abreviado:**

<input type="checkbox"/> Audiencia de las partes: _____ (especificar)		
<input type="checkbox"/> Elaboración de informe y conclusiones		
<input type="checkbox"/> Difusión del informe y acuerdo alcanzado		
<input type="checkbox"/> Adopción de medidas:		
- relativas al acosador:		
- relativas a la víctima:		
<input type="checkbox"/> Recepción discrepancias por parte de las partes		

**Procedimiento Ordinario**

<input type="checkbox"/> Convocatoria Comisión Investigadora		
<input type="checkbox"/> Comunicación de constitución de la Comisión a las partes		
<input type="checkbox"/> Recepción de alegaciones a los miembros de la Comisión		
<input type="checkbox"/> Recepción de descargos por parte del denunciado		
<input type="checkbox"/> Adopción de medidas cautelares: _____ (especificar)		
<input type="checkbox"/> Proceso investigador:		
- análisis de información y descargos		
- valoración de pruebas		
- audiencia de testimonios y/o peritos		
<input type="checkbox"/> Elaboración de informe provisional y conclusiones		
<input type="checkbox"/> Recepción de alegaciones al informe provisional		
<input type="checkbox"/> Redacción de informe definitivo y traslado a Dirección de RR. HH.		
<input type="checkbox"/> Adopción de medidas		

Suspensión del procedimiento por constancia de procedimiento administrativo, demanda o querella		
Finalización del expediente, archivo e inscripción en Libro Registro		

**OBSERVACIONES Y COMENTARIOS**

--

**ANEXO nº 6**  
**LIBRO DE REGISTRO DE DENUNCIAS DE ACOSO Y DISCRIMINACIONES.**

Nº	FECHA	TIPO DENUNCIA				ACCION			PROCEDIMIENTO		RESOLUCION DE CONFLICTOS			SANCION		
		Acoso Moral	Acoso Sexual	A. R. Sexo	Discriminación	VERTICAL	HORIZONTAL	MIXTO	ABREVIADO	ORDINARIO	D. FUNDADA	D. INFUNDADA	D. FALSA	LV	GR	MG
1																
	OBSERVACIONES															
2																
	OBSERVACIONES															
3																
	OBSERVACIONES															
4																
	OBSERVACIONES															
5																
	OBSERVACIONES															
6																
	OBSERVACIONES															
7																
	OBSERVACIONES															
8																
	OBSERVACIONES															
9																
	OBSERVACIONES															



## FICHA TECNICA

<b>TÍTULO</b>			
<b>PROTOCOLO DE ACTUACION DE IBERMUTUAMUR EN MATERIA DE ACOSO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO.</b>			
<b>FICHA TÉCNICA</b>			
<b>Área/s emisora/s</b>	Dirección de Recursos Humanos		
<b>Resumen</b>	Publicación y difusión del protocolo de actuación de Ibermutuamur en materia de acoso y violencia en el trabajo.		
<b>Área/s Funcional/es afectadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La totalidad de áreas de la Entidad.</li> </ul>		
<b>Responsable/s de la difusión</b>	Direcciones Funcionales / Interterritorial / Territoriales / Directores y Responsables de centros		
<b>Nivel de conocimiento</b>	<table border="0"> <tr> <td>Necesario</td> <td>▪ Para todo el personal de la Entidad.</td> </tr> </table>	Necesario	▪ Para todo el personal de la Entidad.
Necesario	▪ Para todo el personal de la Entidad.		
<b>Ámbito de aplicación</b>	Toda Entidad		
<b>Actuaciones específicas</b>	No existen		
<b>Fecha entrada en vigor</b>	21 de septiembre de 2010		
<b>Anexos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anexo 1: Ficha Técnica</li> <li>• Anexo 2: Protocolo de actuación de Ibermutuamur en materia de acoso y violencia en el trabajo.</li> </ul>		
<b>Seguimiento</b>	▪ Directores Funcionales / Interterritorial / Territoriales / Directores / Responsables de centro		
<b>Dirigir consultas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ M<sup>a</sup> Paz Miguel Rodríguez</li> <li>▪ Esther Arcos Gago</li> <li>▪ Arantxa Morales García-Alcaide</li> </ul>		