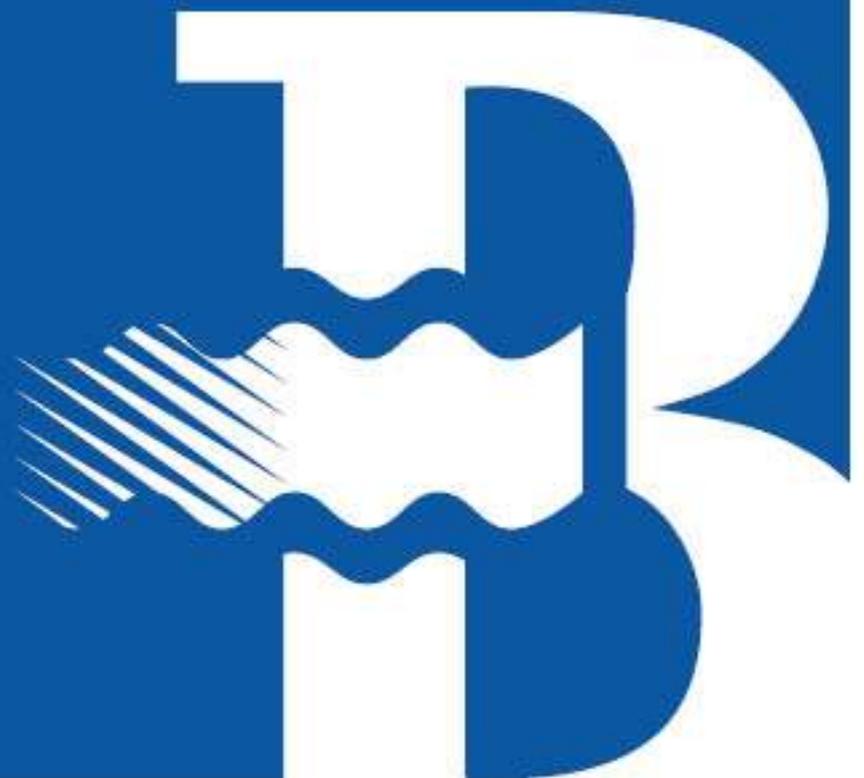




**MUTUA BALEAR**

Protocolo para la  
prevención y tratamiento  
del acoso moral, sexual y  
por razón de sexo en el  
puesto de trabajo



## INDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS.....	3
3. OBJETO.....	3
4. DEFINICIONES.....	3
5. MEDIDAS GENERALES DE ACTUACIÓN.....	5
6. PROCEDIMIENTO.....	6
7. CONTROL Y SEGUIMIENTO .....	8
8. GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO .....	9
9. SANCIONES .....	9
ANEXO 1. DIAGRAMA DE FLUJO.....	10
ANEXO 2. MODELO NOTIFICACION DE ACOSO.....	11

## 1. INTRODUCCIÓN

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales establece que todas las organizaciones, deben promocionar la mejora de las condiciones de trabajo de sus empleados y elevar el nivel de protección de la seguridad y salud de los mismos, no sólo velando por la prevención y protección frente a riesgos que pueden ocasionar menoscabo o daño físico, sino también frente a riesgos que puedan originar deterioro en la salud psíquica de los empleados.

Es en este contexto donde se produce el compromiso de Mutua Balear de poner en marcha procedimientos que detecten los riesgos psicosociales del personal, por lo que se ha elaborado un procedimiento de actuación en los casos en que existan denuncias de acoso moral, sexual y/o por razón de sexo.

El contenido de este documento cuenta con el consenso de todos los miembros/as del Comité de Seguridad y Salud, y es un claro ejemplo del deseo de integrar la prevención, la seguridad y la salud laboral e Igualdad en la Mutua Balear. Además, responde a la necesidad de que todo empleado reciba un trato respetuoso y digno por parte de sus superiores y compañeros.

En el procedimiento se articula, por un lado, una fase previa denominada de ANÁLISIS INICIAL, cuya finalidad es determinar la naturaleza de ese problema. En definitiva, para discernir si se trata de un conflicto interpersonal, o por lo contrario pueda tratarse de un caso de acoso.

Hay que tener presente que el acoso moral, sexual y/o por razón de sexo es un riesgo laboral grave que atenta contra la dignidad personal o profesional del acosado que sobrepasa claramente los límites de un conflicto interpersonal ordinario que puede causar daños en la salud del trabajador/a que en ocasiones resultan difícilmente reparables. Por ello, se ha desarrollado el presente protocolo con sus distintas fases que permitirá adoptar, tras una investigación exhaustiva, las medidas necesarias para poner fin a conductas intimidatorias y proteger los derechos, y, sobre todo, la salud de las víctimas.

Se han introducido en cada una de las fases plazos determinados para realizar las actuaciones pertinentes. Plazos, que por otro lado, son breves para evitar que el procedimiento se pueda alargar innecesariamente en detrimento de la salud de los trabajadores/as.

Asimismo, en todo el procedimiento se han seguido las orientaciones de los organismos internacionales (guías y convenios de la OIT) y las directivas comunitarias, entendiéndose que el acoso responde al concepto global de «violencia en el trabajo» y que debe ser atajado sin contemplaciones. Todo ello, sin obviar el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el ámbito del trabajo, si bien en este último caso se ha tenido en cuenta la L.O. 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad de Mujeres y Hombres.

En resumen, cabe destacar que Mutua Balear desea fomentar entre el personal el respeto a los derechos de los trabajadores/as. En este sentido se consideran primordiales la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y la legislación sobre prevención de riesgos laborales.

## 2. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

La dignidad, el derecho a la integridad física y moral y a la no discriminación están garantizados en la Constitución Española, la Normativa de la Unión Europea y la Legislación Laboral Española, contemplando también un conjunto de medidas eficaces para actuar contra el acoso en cualquiera de sus manifestaciones. Aunque la manera más efectiva de hacerle frente es elaborar y aplicar una política en el ámbito empresarial que ayude a garantizar un entorno laboral en el que resulte inaceptable e indeseable el acoso.

La Dirección de Mutua Balear y la Representación de los Trabajadores/as, conscientes de que determinadas conductas, perjudican y repercuten a toda la organización, no sólo en los afectados directamente, se comprometen a prevenir las situaciones de discomfort psíquico, físico y/o moral. Para ello la Dirección ha establecido los medios que permitan abordar de forma transparente, homogénea y profesional posibles situaciones de acoso y afrontar las denuncias que puedan producirse por medio del presente Protocolo, basado en los principios de celeridad, protección del derecho a la intimidad y confidencialidad de las personas afectadas.

## 3. OBJETO

El objeto de este Protocolo es establecer un procedimiento de actuación a seguir cuando se sospeche que tienen lugar conductas que puedan suponer un riesgo psicosocial, para los trabajadores, desde un conflicto interpersonal hasta un proceso de acoso moral, acoso sexual y/o acoso por razón de sexo en el ámbito de organización y dirección de Mutua Balear. Igualmente, mediante este Protocolo se pretende establecer mecanismos para prevenir o minimizar los riesgos derivados de este tipo de situaciones.

## 4. DEFINICIONES

### **Conflicto**

Situación que implica un problema, una dificultad y puede suscitar posteriores enfrentamientos, generalmente entre dos partes o más, cuyos intereses, valores y pensamientos observan posiciones absolutamente contrapuestas. Los conflictos suelen ser pasajeros y localizados en un momento concreto, se dan en el marco de las relaciones humanas y afectan a la organización del trabajo y a su desarrollo, pero no tienen la finalidad de destruir personal o profesionalmente a las partes implicadas en el mismo.

### **Acoso moral**

El acoso moral se define como la situación en la que un empleado o grupo de empleados ejercen una violencia psicológica extrema, abusiva e injusta de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado, sobre otro empleado o empleados, en el lugar de trabajo, con la

finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima, destruir su reputación, minar su autoestima, perturbar el ejercicio de sus labores, degradar deliberadamente las condiciones de trabajo del agredido/s, y lograr que finalmente esa persona o personas abandonen su puesto de trabajo, produciendo un daño progresivo y continuo a su dignidad.

Pueden ser consideradas conductas de acoso psicológico, entre otras, las siguientes (**siempre que ocurran de manera sistemática**):

- Las actuaciones injustas que persiguen reducir las posibilidades de la víctima de comunicarse adecuadamente con otros, incluido el propio acosador, entre las que pueden incluirse actitudes como ignorar la presencia de la víctima, criticar de forma sistemática e injustificada los trabajos que realiza, criticar su vida privada o amenazarle, tanto verbalmente como por escrito.
- Las actuaciones que tienden a marginar a la víctima, o prohibir a los compañeros hablar con la víctima.
- Las actuaciones dirigidas a desacreditar o impedir a la víctima mantener su reputación personal o laboral, como son ridiculizar o burlarse de la víctima u obligarle a realizar un trabajo humillante, o atacar sus creencias políticas o religiosas.
- Las actuaciones dirigidas al menoscabo del derecho a la ocupación efectiva de la víctima, y su empleabilidad como son no asignarle trabajo alguno, asignarle tareas totalmente inútiles, sin sentido o degradantes.
- Las actuaciones malintencionadas que afectan a la salud física o psíquica para la víctima, como son obligarle, a realizar trabajos especialmente nocivos para la salud o amenazarle o agredirle físicamente.

## **Acoso sexual**

El acoso sexual es la conducta de naturaleza sexual, u otros comportamientos basados en el sexo, que afectan a la dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo, y que se exteriorizan por medio de un comportamiento físico o verbal manifestado en actos, gestos o palabras, cuyo sujeto activo debe saber que dicha conducta es socialmente reprochable y sabe, por manifestaciones del sujeto pasivo, que dicha conducta es indeseada por la víctima.

El carácter laboral se presume al producirse en el ámbito de la empresa, así como cuando se pone en relación con las condiciones de empleo, formación o promoción en el trabajo.

No es necesario que las acciones de acoso sexual en el trabajo se desarrollen durante un período prolongado de tiempo. Una sola acción, por su gravedad, puede ser constitutiva de acoso sexual.

## **Acoso por razón de sexo**

Según el art. 7.2 de la L.O. 3/2007, es 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.

***Protocolo para la Prevención y Tratamiento del acoso moral, sexual y por razón de sexo 4 en el puesto de trabajo –***

El carácter laboral se presume al producirse en el ámbito de la organización de la empresa, así como cuando la conducta se pone en relación con las condiciones de empleo, formación o promoción en el trabajo. La acción ejercida por el acosador ha de ser indeseada, rechazada por quien la sufre y ha de haber ausencia de reciprocidad por parte de quien recibe la acción.

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 considera también acto de discriminación por razón de sexo.

## 5. MEDIDAS GENERALES DE ACTUACIÓN

### DIFUSIÓN DEL PLAN

Con el fin de sensibilizar y concienciar a todo el personal de Mutua Balear de que este tipo de conductas son inaceptables, el presente protocolo se dará a conocer a través de acciones formativas y también estará disponible en Dyna para que pueda ser consultado en todo momento.

El Plan de Acogida, dirigido al personal de nuevo ingreso, incluirá información sobre este protocolo.

### RESPONSABILIDAD

Todo el personal tiene la responsabilidad de ayudar a garantizar un entorno laboral en que se respete la dignidad. Los directores y mandos deberán tener especialmente encomendada la labor de evitar que se produzca cualquier tipo de conflicto o acoso bajo su poder de organización.

### FORMACIÓN

En línea con el compromiso de tolerancia cero, hacia cualquier conducta constitutiva de acoso, esta materia podrá ser incluida en los programas de formación existentes en la empresa.

Esta formación pretende dar a los trabajadores/as y directivos instrumentos adecuados para afrontar de manera adecuada los conflictos que surjan con relación al acoso moral, sexual y/o por razón de sexo en el ámbito laboral.

### EMPRESAS EXTERNAS

Si se produjese una situación de acoso laboral entre trabajadores/as de Mutua Balear y de una empresa externa que comparten el lugar de trabajo, se aplicará el procedimiento de investigación recogido en este Plan. Si bien, la adopción de medidas correctoras se hará de forma coordinada entre las empresas afectadas y la Mutua Balear, de conformidad con el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

## 6. PROCEDIMIENTO

El procedimiento fijado en el presente protocolo de actuación se desarrollará bajo los principios de rapidez y confidencialidad, garantizando y protegiendo la intimidad y dignidad de las personas implicadas.

En el caso de que un trabajador/a sienta que está siendo víctima de conductas indeseadas (aunque el proceso se encuentre en cualquiera de sus estadios y modalidades), o que lo sospeche sobre un compañero/a, se establece el siguiente procedimiento de actuación, sin perjuicio de la utilización paralela o posterior por parte de la víctima de vías administrativas o judiciales.

Este procedimiento se muestra en forma de diagrama en el Anexo 1.

### FASE INICIAL: ANÁLISIS INICIAL

Esta fase se iniciará mediante comunicación por escrito del propio trabajador o persona que tenga conocimiento fundado del problema, por encontrarse en su entorno laboral Anexo 1. Pudiendo iniciarse de oficio por los propios responsables de departamento o directores de área, cuando consideren que es necesario para la protección de la salud de sus trabajadores. En el escrito se recogerán los hechos o comportamientos observados.

El escrito se dirigirá al Servicio de Prevención Propio, que lo registrará con el sello de entrada y que a su vez lo pondrá en conocimiento del Dpto. RRHH.

### FASE A: REUNIÓN DE MEDIACION

#### **El Mediador**

El técnico de prevención, convertido en Mediador, será la persona que actuará objetivando la situación, determinando las medidas para su solución y constatando la resolución del problema.

El Mediador deberá actuar con absoluta discreción u confidencialidad sobre el problema que se le expone.

En esta fase se pretende resolver el conflicto de manera ágil y dialogada.

## Reunión de mediación

Recibido el comunicado, el Mediador recopilará la información que se requiera para poder efectuar una primera valoración del caso.

En el proceso de recopilación de información que deberá desarrollarse con la máxima rapidez, confidencialidad, sigilo y participación de todos los implicados, podría ser necesario proceder a entrevistar a los afectados – denunciante y denunciado- y posiblemente a algunos testigos u otro personal de interés- responsables y/o compañeros-, si los hubiere. En dichas entrevistas, tanto el denunciante como el denunciado, podrán ser acompañados si así lo solicitan expresamente, por un Delegado de Prevención.

Los Departamentos y Áreas deberán colaborar con el Mediador en todo lo que éste les solicite, con el fin de que pueda tener todos los elementos de juicio necesarios.

Durante la tramitación del procedimiento, a la vista de lo actuado y la gravedad de los hechos, el mediador podrá proponer al responsable del área de la actividad a que pertenezca, medidas organizativas (dispensar la prestación del servicio o la adscripción a otro puesto con carácter transitorio), mientras dura el procedimiento, con el fin de evitar el contacto entre los trabajadores/as afectados.

En esta fase también se prestará apoyo si el facultativo del Servicio de Prevención Propio lo considera necesario, siempre y cuando el trabajador/a voluntariamente acceda.

## Resolución de la fase de mediación

Al finalizar esta indagación previa, el Mediador, emitirá un Informe de Valoración Inicial – que elevará a la dirección de la empresa- en el que se constatará o no la existencia de la situación de acoso y se incluirán las recomendaciones propuestas para atender a la resolución del conflicto.

El plazo para recabar información y elaborar el informe correspondiente no podrá ser superior a *quinze días hábiles* desde la recepción de la denuncia.

## FASE B: COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN

Se dará inicio a esta fase cuando el análisis inicial determine que hay indicios claros de la existencia de un posible caso de acoso, cuando cualquiera de las partes haya rechazado la mediación, en el caso de que el estado psico-físico de una de las partes aconseje ir directamente a esta fase, y de oficio, tras el seguimiento y control de la medidas propuestas inicialmente que determinaran que el conflicto inicial no se hubiera resuelto y con el transcurso del tiempo se hubiera convertido en un proceso de acoso.

## Constitución de la Comisión de Investigación

*Protocolo para la Prevención y Tratamiento del acoso moral, sexual y por razón de sexo 7 en el puesto de trabajo –*

La empresa, constituirá una Comisión de Investigación en el plazo de tres días hábiles desde la recepción del informe de resolución.

Esta Comisión retomará el caso objeto de solicitud y valorará la situación en base a la información que ya posee, pudiendo ampliarla si lo considerase necesario.

La Comisión de Investigación estará formada por:

- a) 1 Representante de la Empresa
- b) 1 Miembro del Servicio de Prevención Propio
- c) 1 Delegado de prevención, salvo que el trabajador afectado renuncie expresamente.
- d) 1 asesor externo, siempre y cuando los medios que la empresa destine a la investigación no sean suficientes, según el criterio de la Comisión.

## **Resolución de la fase de investigación**

En el plazo máximo de quince días hábiles desde el inicio de las investigaciones, la Comisión de Investigación elaborará un informe con las medidas propuestas para la solución del problema.

Las personas que componen la Comisión reconocen la posibilidad de la aparición de dificultades de carácter transitorio derivadas de la aplicación del presente Protocolo, comprometiéndose a negociar con carácter de urgencia soluciones a dichas complicaciones.

La Comisión de Investigación dictará la resolución pertinente.

En dicha resolución se propondrán las medidas o acciones de mejora precisas para poner fin o minimizar el riesgo psicosocial que se haya podido producir. Así como las medidas encaminadas a evitar futuros riesgos. Se podrá solicitar la apertura de un expediente sancionador por la comisión de una falta muy grave, grave, o leve en función de los hechos probados. Asimismo, se determinará a quién o a quiénes corresponde la implantación de dichas medidas y se establecerán los plazos para ello.

## **7. CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Corresponderá al Servicio de Prevención Propio el control de la efectividad de las medidas implantadas, tanto en los conflictos interpersonales como en los posibles casos de acoso.

De los incidentes de acoso y/o conflicto que se produzcan en Mutua Balear, se dará información en la Comisión Paritaria para la Igualdad de oportunidades y no discriminación y al Comité de Seguridad y Salud, formados por representantes de la Entidad y de los trabajadores/as, salvaguardando la identidad de las personas afectadas, donde se realizará el seguimiento de los

mismos, el impacto del protocolo y su efecto y se podrá proponer sugerencias y medidas tendentes a su disminución, si se considera necesario.

Dichas medidas serán evaluadas por el Servicio de Prevención Propio con la periodicidad que en cada caso estime oportuno.

En dicho seguimiento, se valorará el resultado de las medidas tomadas, y en base a los resultados obtenidos sobre el estado óptimo, adecuado o insuficiente de las medidas implantadas, se podrá determinar si se debe dar por concluido o por el contrario, se procede a reactivar la denuncia.

## 8. GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO

A toda aquella persona que haya participado en cualquiera de las fases previstas en este procedimiento se les exigirá el deber de sigilo, conforme a lo establecido en la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales. La Dirección de Mutua Balear iniciará de oficio el procedimiento correspondiente en caso de incumplimiento.

En todo momento se garantizará la protección al derecho a la intimidad de las personas que han tomado parte en cualquiera de las fases de este procedimiento.

El tratamiento de la información personal generada en este procedimiento se regirá por lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos personal.

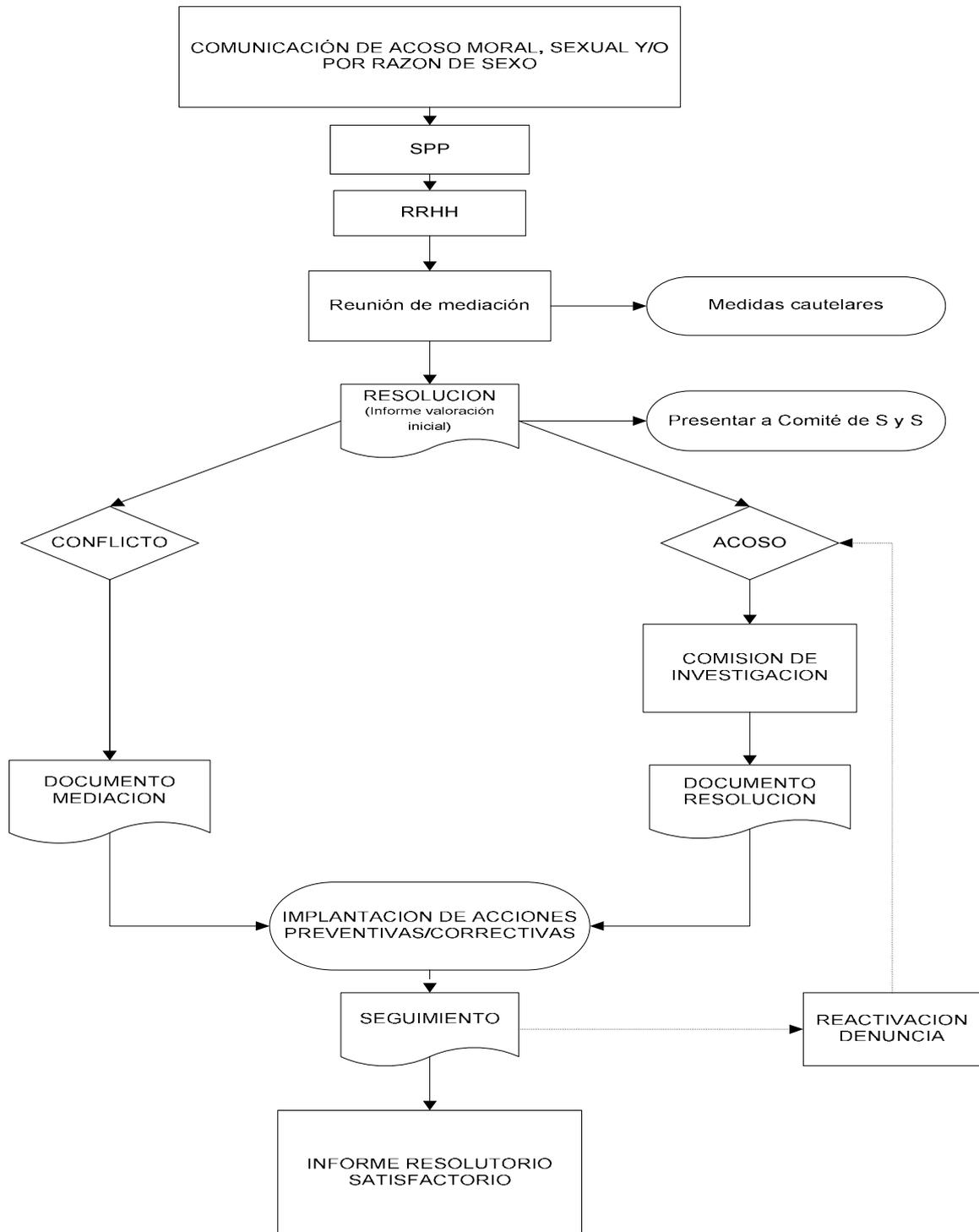
Mutua Balear adoptará las medidas correctoras necesarias para garantizar una protección adecuada de la salud del/la trabajador/a. Así como, brindará el apoyo organizativo y psicológico necesario para lograr su total restablecimiento.

No obstante lo anterior, las denuncias, alegaciones o declaraciones, que se demuestren como intencionadamente fraudulentas y dolosas, y realizadas con el objetivo de causar un mal injustificado a la persona denunciada, serán sancionadas sin perjuicio de las restantes acciones que en derecho pudiesen corresponder.

## 9. SANCIONES

Se actuará en el orden disciplinario, si hay causa justificativa suficiente y siempre conforme a la normativa vigente y, en particular, al CONVENIO COLECTIVO GENERAL DE ÁMBITO ESTATAL PARA LAS ENTIDADES DE SEGUROS, REASEGUROS Y MUTUAS DE ACCIDENTES DE TRABAJO.

## ANEXO 1. DIAGRAMA DE FLUJO



## ANEXO 2. MODELO NOTIFICACION DE ACOSO

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

Puesto de trabajo: ..... Tel. de contacto:.....

Área/Departamento/Delegación: .....

Mediante el presente escrito comunica a los efectos que resulten pertinentes, los siguientes:

HECHOS (reflejar detalladamente los hechos e incluir personas implicadas, fechas, situaciones, existencia de testigos, así como cualquier otra información que se considere de utilidad para la investigación del posible problema):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

¿Ha sido interpuesta denuncia ante la Policía o ante el Juzgado? SÍ NO

¿Tiene intención de denunciar? SÍ NO

Firma y fecha

(Trabajador/a afectado)

(Original y copia)



