

# PROTOCOLO de ACTUACIÓN en supuestos de acoso en el ámbito laboral de Unión de Mutuas



**UNIÓN DE MUTUAS**  
Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades  
Profesionales de la Seguridad Social Nº267

## PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN SUPUESTOS DE ACOSO EN EL ÁMBITO LABORAL DE UNIÓN DE MUTUAS

1. Declaración de principios	3
2. Objetivos del protocolo	4
3. Ámbito de aplicación	5
4. Definiciones	6
5. Formación	10
6. Sospecha de acoso moral o sexual	11
7. Procedimiento de actuación ante denuncia	12
8. Contenidos finales	19

## 1

# Declaración de principios

Enero de 2014

Todas las organizaciones laborales deben promocionar la mejora de las condiciones de trabajo de sus empleadas y empleados, y aumentar su nivel de protección de la seguridad y la salud, no solo frente a los riesgos que pueden ocasionar daño físico, sino también frente a los que puedan originar deterioro en la salud psíquica de su personal.

Aunque en Unión de Mutuas ya existe la figura de los Comités de Seguridad y Salud Laboral que velan por el cumplimiento de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, debido a la pujanza actual de los problemas psicosociales en el trabajo y a la publicación de la Ley Orgánica para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres (LOI 3/2007, de 22 de marzo), Unión de Mutuas ha constituido una Comisión de Igualdad como garante de la misma.

La Comisión de Igualdad está integrada por personal de Unión de Mutuas, con un porcentaje de mujeres y hombres que guarda un equilibrio acorde con el porcentaje de mujeres y hombres en plantilla. Su fin es velar por la igualdad efectiva de trato y oportunidades entre las mujeres y los hombres dentro del ámbito laboral de Unión de Mutuas. Todas las trabajadoras y trabajadores tienen derecho a un ambiente de trabajo libre de intimidaciones y discriminaciones.

Todos los tipos de acoso laboral atentan contra la dignidad y la libertad de las personas, y entrañan un riesgo para la integridad moral y la salud psíquica y física de trabajadoras y trabajadores.

El acoso laboral afecta negativamente al trabajo. La ansiedad que genera en sus víctimas provoca una disminución en el rendimiento y la eficacia en el puesto de trabajo, terminando por afectar al estado anímico, ya que se sienten amenazadas y coaccionadas en la permanencia y la promoción en el trabajo. Estas situaciones favorecen el absentismo laboral.

La Dirección de Unión de Mutuas, en colaboración con representantes de las trabajadoras y los trabajadores, asume el compromiso de adoptar cuantas medidas sean necesarias para prevenir y eliminar el acoso laboral. Para ello fomentará un entorno laboral donde se respete la dignidad y un clima en el que no pueda cultivarse ninguna de las modalidades de acoso; y aplicará la sanción que corresponda de acuerdo con el convenio colectivo vigente, sin importar quién sea la víctima o la persona acosadora.

Tanto la Dirección de Unión de Mutuas como todo el personal de la organización, especialmente la cadena de liderazgo, tienen la responsabilidad de ayudar a garantizar un entorno laboral exento de acoso; así mismo, no obstaculizarán las denuncias por acoso que pudiesen darse ni los procesos internos consecuentes a las mismas. La Dirección garantizará el carácter urgente y confidencial del proceso interno, así como la prohibición de represalias hacia cualquiera de las personas que intervengan en el mismo, y facilitará todos los medios posibles para evitar que se repitan estas situaciones de acoso.

Juan Enrique Blasco Sánchez  
Director gerente de Unión de Mutuas

# 2

## Objetivos del protocolo

1. Establecer un procedimiento de actuación a seguir en caso de darse conductas que puedan ser catalogadas de acoso en el ámbito laboral de Unión de Mutuas.
2. El acoso que se dé en la organización será considerado riesgo laboral de carácter psicosocial; así pues, se adoptarán las medidas correctoras necesarias para que tales conductas cesen. Además, se adoptarán medidas de protección de las personas afectadas.

# 3

## Ámbito de aplicación

Este procedimiento de actuación será de aplicación a todos los trabajadores y trabajadoras, independientemente de su tipo de contrato laboral, que presten sus servicios en Unión de Mutuas, mutua de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social n.º 267.

Quedan incluidos los trabajadores y las trabajadoras:

- > vinculados a empresas con las que Unión de Mutuas mantenga algún tipo de relación jurídica y que por tal circunstancia presten sus servicios en centros de trabajo de Unión de Mutuas,
- > de empresas de trabajo temporal, estudiantes en prácticas con o sin beca, etc.

El presente protocolo no será aplicable a personal de empresas concertadas que preste servicios para Unión de Mutuas: Hospital Intermutual de Levante, servicios de ambulancias, centros médicos concertados, etc.

# 4

## Definiciones

### ACOSO SEXUAL

La Directiva 2002/73/CE define el acoso sexual como la “situación en que se produce cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado de índole sexual con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo”, extendiendo el acoso sexual no solo a los actos que acontecen en el lugar de trabajo, sino también a aquellos otros que se producen “en el contexto del acceso al empleo, a la formación profesional y a la promoción”.

La LOI define el acoso sexual como “cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual” es decir, el acoso puede exteriorizarse mediante cualquier forma de actuación que suponga una ofensa para quien lo recibe, con independencia del medio utilizado, lo que incluye, por tanto, acciones, gestos, insinuaciones, palabras, escritos, etc., de índole sexual. La conducta debe ser, además, intencionada, con el propósito (o efecto) de atentar contra la dignidad de la persona. Al tratarse de un hecho sancionable, se exige la conducta dolosa del autor, que debe conocer que está realizando una intromisión no deseada en la esfera íntima de la persona ofendida. Por tanto, la intencionalidad de la acción y el propósito ofensivo de la misma constituyen elementos esenciales de la conducta rechazada.

## ACOSO SEXUAL DE INTERCAMBIO O CHANTAJE SEXUAL

Se habla de chantaje sexual cuando se utiliza el sexo carnal como moneda de cambio para el sometimiento laboral del trabajador o trabajadora a cambio de formación profesional, mantenimiento del empleo, salario, promoción profesional, etc.

## ACOSO SEXUAL AMBIENTAL

Se entiende por acoso sexual ambiental el que se produce al utilizar en el medio laboral una conducta sexual determinada que tiene como consecuencia, interesada o no, un ambiente de trabajo intimidatorio, degradante u ofensivo.

Comportamientos constitutivos de acoso sexual:

- > Insinuaciones y comentarios de carácter sexual.
- > Comentarios obscenos y proposiciones de carácter sexual.
- > Petición reiterada de citas, verbales o escritas, que inciten o presionen a mantener relaciones sexuales.
- > Tocamientos, acercamientos excesivos, roces innecesarios, gestos obscenos, miradas insinuantes, abrazos o besos no deseados, acorralamientos, etc.
- > Comentarios despectivos u ofensivos sobre la apariencia o condición sexual.
- > Presionar después de una ruptura sentimental de un compañero o compañera.
- > Realizar actos sexuales bajo presión de despido.
- > Asaltos y agresiones sexuales.



## ACOSO POR RAZÓN DE SEXO

La LOI establece en su artículo 7.2:

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

- > Comportamientos de acoso por razón de sexo:
- > No promocionar a una trabajadora o un trabajador por su condición sexual.
- > Remunerar salarios inferiores o superiores por condición de sexo.
- > No contratar o despedir a un trabajador o una trabajadora por razón de sexo.
- > Acoso por razón de maternidad.
- > Acoso por el ejercicio de la paternidad en los supuestos que ampara la ley.
- > Acoso por el ejercicio general de responsabilidades familiares.
- > Expresiones tendentes a despreciar o minusvalorar el sexo femenino o masculino con comentarios ofensivos tanto de compañeros o compañeras como de superiores jerárquicos.

## ACOSO MORAL O MOBBING

Situación en que una persona o grupo ejerce o ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente (como media una vez por semana), y durante un tiempo prolongado (unos seis meses de media) sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que, finalmente, la víctima o víctimas acaben abandonando el lugar de trabajo.



## ACOSO POR RAZÓN DE RAZA

Constituye acoso por razón de raza cualquier comportamiento, verbal o físico, realizado en función de la raza a la que pertenezca la trabajadora o el trabajador, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

## ACOSO POR RAZÓN DE RELIGIÓN

Se entiende por acoso por razón de religión cualquier comportamiento, verbal o físico, realizado en función de la religión que profese la trabajadora o el trabajador, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

- > Otras razones de acoso
- > Edad
- > Discapacidad física o psíquica
- > Enfermedad
- > Orientación sexual
- > Ideas políticas y/o sindicales.

Todos los listados que aparecen en este apartado no son una relación exhaustiva y cerrada, sino que cumplen una función meramente ejemplificadora.

# 5

## Formación

1. La formación y la información son las mejores herramientas para prevenir el acoso.
2. Se formará a las trabajadoras y los trabajadores incluidos en el ámbito de aplicación de este protocolo para la prevención del acoso moral y sexual.
3. Esta formación tratará de proporcionar al personal de la organización herramientas para la resolución de conflictos y la detección de acoso moral y sexual en el lugar de trabajo.

# 6

## Sospecha de acoso moral y sexual

1. Entenderemos que existe sospecha de acoso moral o sexual en el ámbito laboral de Unión de Mutuas cuando una trabajadora o trabajador, o un grupo, notifiquen la existencia de alguna situación que pudiera estar englobada en el apartado 4.
2. El acoso seguirá considerándose como sospecha mientras no exista una resolución que indique que ha existido o no acoso laboral, en cualquiera de sus modalidades, en esta organización y después de que haya habido una investigación al respecto.
3. La persona que sospeche que está sufriendo algún tipo de acoso laboral puede y debe intentar, en la medida de lo posible, solucionar el problema de manera extraoficial hablando con la persona que muestra el comportamiento no deseado, haciéndole saber que su conducta es ofensiva e indeseada, que le incomoda y le interfiere en el trabajo, con el fin de que esta cambie de actitud.

En caso de que el diálogo entre las personas implicadas no solucione el problema, o bien porque a la persona afectada le resulte extremadamente difícil hacerlo personalmente, debe ponerlo en conocimiento del equipo de mediadores (ver 7.1), quienes se encargarán de iniciar el procedimiento.

# 7

## Procedimiento de actuación ante denuncia

El procedimiento debe ser diligente y generar credibilidad, protegiendo la dignidad, intimidad y confidencialidad de las personas que se acojan a él; ha de proteger a la persona que denuncia en cuanto a seguridad y salud se refiere y prevenir las posibles consecuencias físicas y/o psicológicas que se deriven del mismo. También se garantizarán los derechos de la persona acusada, de acuerdo con la presunción de inocencia.

Las personas que se sientan acosadas deben ponerlo en conocimiento del equipo de mediadores de Unión de Mutuas, a través del procedimiento establecido en este protocolo, al margen de la utilización de vías judiciales que pudieran emprender.

El equipo de mediadores estará formado por profesionales del área de la salud de Unión de Mutuas, de ambos sexos, sensibilizados y formados en materia de acoso, pertenecientes a la Comisión de Igualdad, y al área de Vigilancia de la Salud del Servicio de Prevención Propio, pudiendo ampliarse a otros grupos o procesos, siempre que tengan relación con la salud.

## 7.1. DENUNCIA

La comunicación se realizará por escrito utilizando el correo interno o el correo electrónico, a través de la dirección mediador@uniondemutuas.es. Este correo será recibido por la persona mediadora perteneciente a la Comisión de Igualdad. También se podrá hacer llegar cualquier denuncia a través del Proceso de Gestión de Recursos Humanos.

La persona denunciante puede ser la afectada, una persona de su confianza o una tercera persona que tenga conocimiento o sospecha de la existencia de acoso laboral.

No se aceptará la vía verbal como medio de comunicación de las sospechas de acoso laboral.

Si la denuncia fuese interpuesta ante cualquier nivel jerárquico dentro del organigrama de Unión de Mutuas, la persona receptora debe remitirlo de manera inmediata al equipo de mediadores por cualquiera de los dos medios anteriormente citados.

## 7.2. RECEPCIÓN

A la recepción de la denuncia, la persona mediadora que la ha recibido activará el Grupo de Investigación y Resolución de Denuncias por Acoso Laboral, en adelante GIRDAL, para lo cual dispondrá de un plazo máximo de 2 días laborales, prorrogables en caso de fuerza mayor.

## 7.3. GIRDAL

### 7.3.1. Composición

El GIRDAL estará constituido por cinco personas de Unión de Mutuas:

- > Una perteneciente a la Dirección de Recursos Humanos.
- > Otra perteneciente al área de Vigilancia de la Salud del Servicio de Prevención Propio.
- > Una psicóloga o psicólogo. De no haber en plantilla, será otra persona del Servicio de Prevención Propio.
- > Dos personas pertenecientes a la Comisión de Igualdad, de las que al menos una será representante de los trabajadores.
- > En la constitución del GIRDAL se intentará aproximarse a la paridad de género.

### 7.3.2. Competencias y atribuciones

- > Recibir las denuncias por acoso.
- > Asistir y asesorar a las personas afectadas.
- > Solicitar ayuda, tanto interna como externa, de expertos.
- > Investigar las denuncias por acoso que lleguen.
- > Nombrar, de entre sus miembros, a los investigadores.
- > En caso de seguir un procedimiento de mediación, el GIRDAL nombrará de entre sus componentes los mediadores que intervendrán.
- > Recomendar las medidas cautelares que pudieran ser necesarias.
- > Elaborar un informe de resolución sobre la investigación que incluirá: indicios y pruebas, agravantes y atenuantes, y la recomendación, en su caso, de la apertura de procedimiento disciplinario.
- > Supervisar y vigilar el cumplimiento de las medidas adoptadas, así como de las sanciones impuestas en caso de existir.
- > Informar a la Comisión de Igualdad.
- > Cualquier otra que pudiera derivar de lo contemplado en este protocolo.

### 7.3.3. Investigación

El GIRDAL podrá investigar en equipo o nombrar uno o más investigadores, según lo crea conveniente, en función de la gravedad que se desprenda, a priori, de la denuncia.

Tanto el GIRDAL como los investigadores deberán contar con la colaboración de todo el personal, sin importar su jerarquía, y tener acceso a toda la información y documentación que pudiera guardar relación con el caso, con el objeto de acumular la mayor cantidad posible de información para concluir la investigación de la manera más ágil y objetiva posible.

El GIRDAL y/o los investigadores se reunirán con la persona afectada, pudiendo reunirse también con la presunta persona acosadora o con ambas a la vez.

Cada una de las partes implicadas podrá acudir a la reunión a la que se le convoque acompañada por una persona de su confianza. En cualquier caso, no podrán acudir con más de una o un acompañante, por cada una de las partes, que no debe tener una relación laboral de dependencia o ascendencia con ninguna de ellas.

El GIRDAL podrá invitar a la reunión a quienes estime oportuno, bien sea por su relación directa con el caso, o por su condición de testigo o por su experiencia en la materia. Si así fuese, se notificaría a cada una de las partes las personas que asistirán a la reunión.

Al concluir la investigación, los investigadores informarán al GIRDAL de los resultados de la misma. Esta investigación se hará con discreción, objetividad y la debida confidencialidad.

#### 7.3.4. Mediación

En caso de que tras la investigación se desprenda que los hechos son de escasa gravedad y podrían resolverse mediante la actuación de mediadores, y siempre que las partes estén de acuerdo, podrá activarse un proceso de mediación. La negativa de una de las partes a su realización supondrá el paso al procedimiento de investigación por el GIRDAL.

La mediación pretende resolver el conflicto de manera ágil y dialogada, con la intervención de mediadores, quienes proporcionarán propuestas encaminadas a poner fin al conflicto y evitar que se vuelva a producir.

Los mediadores serán nombrados por el GIRDAL de entre sus componentes.

Concluido el proceso de mediación, los mediadores informarán al GIRDAL del resultado de la mediación, proponiendo las actuaciones que consideren necesarias para la resolución del conflicto.

Cuando por motivos de fuerza mayor no haya sido posible realizar el procedimiento de mediación, el GIRDAL continuará con el proceso.

### 7.3.5. Resolución

En el plazo máximo de 30 días laborales, el GIRDAL redactará un informe dirigido a la Dirección de Unión de Mutuas, en que se relacionará:

- > Si ha existido o no, a criterio del GIRDAL, acoso laboral. En caso afirmativo, el tipo de acoso según el apartado 4.
- > Las medidas que se proponen para solucionar el conflicto y evitar que se vuelva a dar, minimizando así el riesgo laboral.
- > La apertura o no de expediente sancionador. En caso afirmativo, la calificación de falta leve, grave o muy grave irá en función de los hechos probados, acorde a la graduación de las faltas según el Convenio Colectivo General de Ámbito Estatal para las Entidades de Seguros, Reaseguros y Mutuas de Accidentes de Trabajo en vigor en ese momento.

En los informes de resolución que se entregarán a la persona denunciante y a la persona denunciada, puede concluirse que se ha producido alguno de los siguientes supuestos:

1. Conflicto interpersonal. El GIRDAL emitirá el informe para que el Proceso de Gestión de Recursos Humanos intervenga y resuelva del conflicto.
2. Acoso leve o conductas indebidas que con la intervención de los mediadores podrían resolverse. De intervenir los mediadores, serán estos los que emitirán el informe al GIRDAL. En caso contrario, será el propio GIRDAL el que realice el informe.
3. Acoso que precisa de una intervención mayor. En este caso el GIRDAL emitirá el informe.
4. Otras situaciones que constituyendo un riesgo psicosocial, no puedan encuadrarse en ninguno de los tres puntos anteriores. El GIRDAL emitirá el informe.
5. Ausencia de acoso y/o conductas indebidas. El GIRDAL emitirá el informe; si existiese denuncia falsa propondrá sanción disciplinaria para la persona denunciante.

El GIRDAL podrá solicitar la intervención de una persona experta de la empresa o externa a la misma.

El archivo de las actuaciones e informes será custodiado por la Dirección de Recursos Humanos.



### 7.3.6. Vigilancia

Una vez emitido el informe, el GIRDAL se disolverá y será el Proceso de Gestión de Recursos Humanos el responsable de supervisar y comprobar que las medidas adoptadas se cumplan y sean efectivas, evitando así que se repita la misma situación que originó el inicio del procedimiento. El Servicio de Prevención Propio velará por la salud de la víctima y el subproceso correspondiente del Proceso de Gestión de Recursos Humanos por el cumplimiento de las sanciones si las hubiese. La Comisión de Igualdad recabará la información al subproceso que proceda.

En caso de haber utilizado la vía de la mediación, será la persona mediadora que haya intervenido la encargada de la supervisión de que las medidas aceptadas por ambas partes se estén cumpliendo y sean efectivas. En caso contrario, informará al GIRDAL para que se retome el caso.

La Dirección de Unión de Mutuas garantizará la protección adecuada de la salud de la víctima y ofrecerá el apoyo organizativo y psicológico necesario para su total y pronta recuperación.

### 7.3.7. Medidas cautelares

Durante la investigación de la denuncia por acoso laboral y hasta la resolución de la misma, el GIRDAL podrá proponer de manera cautelar la separación en el puesto de trabajo de las partes implicadas.

Estas medidas no supondrán para la persona denunciante un menoscabo o perjuicio en sus condiciones de trabajo, ni modificación sustancial de estas.

### 7.3.8. Agravantes del hecho

Serán circunstancias agravantes en la resolución de la denuncia por acoso laboral la:

- > Reincidencia en el acoso laboral.
- > Existencia de dos o más personas afectadas.
- > Conducta intimidatoria o represalia por parte de la persona agresora desde el momento de la denuncia.
- > Abuso de poder jerárquico sobre la víctima.
- > Discapacidad física o psíquica de la víctima.
- > Gravedad en las alteraciones de la salud psíquica o física de la víctima, médicamente acreditadas.
- > Existencia de acoso durante un proceso de promoción interna.
- > Existencia de presiones o coacciones sobre la víctima, testigos y/o personas de su entorno laboral o familiar.

# 8

## Contenidos finales

1. En caso de denuncia por parte de la afectada o el afectado ante órgano judicial, la actuación del GIRDAL quedará en suspenso en tanto no se dicte sentencia judicial firme.
2. Si la sanción que conlleva la resolución del conflicto no implica despido, la Dirección de Unión de Mutuas adoptará, en su caso, las medidas necesarias para que ambas partes no convivan en el mismo ambiente laboral si así se considera oportuno. La persona denunciante tendrá la opción de permanecer en su puesto o solicitar el traslado, el cual será resuelto de manera excepcional, al margen de las normas que rijan en ese momento los traslados y sin que suponga mejora o detrimento en las condiciones laborales de la persona trasladada.
3. Las denuncias que se demuestren de mala fe o deshonestas serán objeto de expediente disciplinario, al margen de las acciones legales que de estas pudieren derivarse.
4. Si existiera norma legal o convencional de ámbito superior y afectara al contenido de este protocolo, la Comisión de Igualdad se compromete a su inmediata adecuación.

