



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN SUPUESTOS DE ACOSO LABORAL, SEXUAL Y POR RAZÓN DE SEXO EN EL TRABAJO Y PARA LA ATENCIÓN DEL ACOSO O LA VIOLENCIA CONTRA LAS PERSONAS LGTBI+

Autoría

	Nombre y cargo:	Fecha y firma:
Realizado por:	Marta Ferrer Gutiérrez (Responsable RR.HH. y Legal)	
	Marta Cuadrado Martín (Técnica de RR.HH.)	
	Rebeca López Manteca (Técnica de Legal)	
	Izaskun Tajada Merodio (Técnica de Legal)	
Revisado por:	María Luz del Valle Ortega (Representante de la Comisión de Igualdad)	
Aprobado por:	Gaizka Elorriaga Aldamiz-Etxebarria (Unidad de calidad)	

Índice

Contenido

1.	Definiciones.....	4
2.	Objeto.....	8
3.	Campo de aplicación.....	8
4.	Derechos de las personas empleadas.....	8
5.	Compromisos del Instituto.....	9
6.	Responsabilidades y órganos de aplicación del protocolo	11
7.	Procedimiento	13
7.1.	Puesta en conocimiento de la queja o denuncia por conducta irregular	13
7.1.1.	Por escrito	14
7.1.2.	De forma verbal	14
7.2.	Acuse de recibo de la comunicación y traslado a la Asesoría Confidencial	14
7.3.	Ánalisis preliminar	15
7.3.1.	Admisión a trámite	15
7.4.	Fase de investigación.....	15
7.5.	Informe de conclusiones	17
7.6.	Resolución de conflictos no tipificados como acoso	18
7.6.1.	Fase de mediación	18
7.7.	Fin de procedimiento y plazo de resolución.....	19
7.8.	Fase de seguimiento	19
8.	Denuncias falsas	19
9.	Referencias	20

Este documento impreso es COPIA NO CONTROLADA, comprobar la versión en la intranet / web

Control de Cambios

Versión	Fecha	Cambio
01	08/03/2022	Versión inicial
02	04/03/2025	Actualización de formato y adaptación del protocolo a la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, y a la Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual. Adaptación del protocolo a la Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI y al Real Decreto 1026/2024, de 8 de octubre, por el que se desarrolla el conjunto planificado de las medidas para la igualdad y no discriminación de las personas LGTBI en las empresas.

Este documento impreso es COPIA NO CONTROLADA, comprobar la versión en la intranet / web

1. Definiciones

• Acoso sexual

El Art. 7.1. LO 3/2007 define el acoso sexual 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*”.

La Directiva 2006/54 de 5 julio 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*”.

El acoso sexual comprende todos los comportamientos de naturaleza sexual, tanto aquellos que vayan dirigidos concretamente a una persona concreta (bilateral) ya sea a cambio o no de una determinada exigencia (chantaje), como aquellos de naturaleza sexual que pueden ir dirigidos de forma indeterminada a un colectivo de personas de un determinado sexo a través de escritos, gestos o palabras que se pueden considerar ofensivos (acoso ambiental).

○ Acoso sexual de intercambio o chantaje sexual o “quid pro quo”

Es el producido por una persona superior en jerarquía o personas cuyas decisiones pueden tener efectos sobre el empleo y las condiciones de trabajo de la persona acosada.

En este tipo de chantaje pueden ser sujetos activos de acoso sexual quienes tengan poder de decidir sobre el acceso y la continuidad de la persona acosada (personal directivo de la empresa o la persona que lo represente legalmente) o sobre sus condiciones de trabajo (salario, promoción, acceso a beneficios, etc.).

○ Acoso sexual ambiental

Aquella conducta que crea un entorno laboral intimidatorio, hostil o humillante para la persona que es objeto de la misma. En el acoso ambiental, la relación de jerarquía no es necesaria, pudiendo ser sujetos activos del acoso sexual compañeros o compañeras de igual o inferior nivel o terceras partes relacionadas con la empresa (personas colaboradoras, proveedoras relacionadas con el lugar del trabajo, etc.). En este caso, las consecuencias de acoso son menos directas.

○ Acoso sexual horizontal y vertical

Se produce acoso sexual horizontal cuando se da entre iguales, o vertical cuando se produce entre personas de diferente situación en la escala jerárquica, en su doble vertiente:

Este documento impreso es COPIA NO CONTROLADA, comprobar la versión en la intranet / web

descendente, de superior a inferior, o más infrecuente, ascendente, en la dirección contraria. En el caso de acoso vertical descendente esta circunstancia constituye una situación agravante de la responsabilidad. Esta concreta clasificación se podría aplicar también al acoso por razón de sexo.

+ Acoso por razón de sexo

El Art. 7.2. LO 3/2007 define el acoso por razón de sexo 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*”.

- Discriminación directa e indirecta por razón de sexo

Según el artículo 6.1 de la Ley Orgánica 3/2007 se considera discriminación directa por razón de sexo la situación en que se encuentra una persona que sea, haya sido o pudiera ser tratada, en atención a su sexo, de manera menos favorable que otra en situación comparable.

Constituye discriminación directa por razón de sexo todo trato desfavorable a las mujeres relacionado con el embarazo o la maternidad (art. 8 de la Ley Orgánica 3/2007).

+ Acoso por razón de orientación e identidad sexual, expresión de género o características sexuales de las personas LGTBI+

Conforme al artículo 3 de la Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI, se concibe como acoso cualquier comportamiento basado en orientación sexual, identidad de género, expresión de género o características sexuales, de una persona que tenga la finalidad o provoque el efecto de atentar contra la dignidad o su integridad física o psíquica o de crearse un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante, ofensivo o molesto será considerado como acoso por razón de orientación sexual, identidad de género o de expresión de género.

+ Acoso psicológico o moral

El acoso psicológico o moral se trata de toda conducta, práctica o comportamiento, realizada de modo sistemático o recurrente en el seno de una relación de trabajo, que suponga directamente o indirectamente un menoscabo o atentado contra la dignidad, o la integridad física o psíquica del personal, al cual se intenta someter emocional y psicológicamente de forma violenta u hostil, y que persigue anular su capacidad, promoción profesional o su permanencia en el puesto de trabajo, afectando negativamente al entorno laboral.

Este documento impreso es COPIA NO CONTROLADA, comprobar la versión en la intranet / web

A título de ejemplo, entre las conductas que aisladamente o en combinación de otras, pasivas o activas, pudieran llegar a ser constitutivas de acoso moral o psicológico:

- Se le exige una carga de trabajo insoportable de manera manifiestamente malintencionada o que pone en peligro su integridad física o su salud.
 - La impartición de órdenes contradictorias o imposibles de cumplir.
 - El aislamiento y rechazo (los gestos de desdén o menoscabo, ignorando su presencia o la ausencia de contacto con la víctima) o la prohibición de la comunicación con la jerarquía o los/as compañeros/as.
 - Los atentados contra la dignidad personal (comentarios desfavorables o insultantes sobre la vida personal, la apariencia o la ideología de la víctima).
 - La violencia verbal, gestual o física.
-
- Violencia psicológica en el trabajo
 - Ataques a la persona afectada con medidas organizativas.
 - Ataques a las relaciones sociales de la persona afectada.
 - Ataques a la vida privada de la persona afectada.
 - Amenazas de violencia física.
 - Ataques a las actitudes de la persona afectada.
 - Agresiones verbales.
 - Rumores.
 - Abuso de poder o autoridad

Por abuso del poder de dirección constitutivo de acoso no se debe entender la conducta despótica, desordenada o arbitraria de los mandos de la empresa sino una conducta de dichos mandos, en el ejercicio de las funciones propias de su puesto, dirigida hacia un/a concreto/a contratado/a o grupo de contratados/as cuando la misma se desvía de los objetivos y fines propios de la organización y dirección del servicio que se encuentra bajo su responsabilidad. Es decir, el abuso de autoridad a la que se hace referencia es una desviación de poder en la que el mando adopta decisiones que se apartan de la lógica organizativa o productiva de la empresa y producen un perjuicio objetivo a la consideración debida a la dignidad e integridad física de un trabajador que se encuentre bajo su dependencia.

Este documento impreso es COPIA NO CONTROLADA, comprobar la versión en la intranet / web

- Trato vejatorio

Conducta en la que él o la representante de la empresa o bien otros u otras contratados o contratadas de la misma, llevan a cabo conductas que por su reiteración o relevancia suponen una vulneración del derecho a la consideración debida a la dignidad. Puede tratarse de conductas como insultar o menospreciar repetidamente a una persona en público, reprender reiteradamente a una persona delante de sus compañeros o compañeras de manera particularmente ofensiva o difundir diversos rumores falsos sobre su trabajo o sobre su vida privada.

+ Discriminación directa y discriminación indirecta

Se entiende por discriminación directa la situación en que se encuentra una persona o grupo en que se integra que sea, haya sido o pudiera ser tratada de manera menos favorable que otras en situación análoga o comparable por razón de orientación sexual e identidad sexual, expresión de género o características sexuales.

Por su parte, la discriminación indirecta se produce cuando una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros ocasiona o puede ocasionar a una o varias personas una desventaja particular con respecto a otras por razón de orientación sexual, e identidad sexual, expresión de género o características sexuales.

+ Orientación sexual, identidad sexual y expresión de género

De conformidad con las definiciones que realiza la Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI, la orientación sexual es la atracción física, sexual o afectiva hacia una persona, pudiendo ser heterosexual cuando se siente únicamente hacia personas de distinto sexo; homosexual, cuando se siente únicamente hacia personas del mismo sexo; o bisexual, cuando se siente hacia personas de diferentes sexos, no necesariamente al mismo tiempo, de la misma manera, en el mismo grado ni con la misma intensidad.

Por otro lado, la identidad sexual es la vivencia interna e individual del sexo tal y como cada persona la siente y autodefine, pudiendo o no corresponder con el sexo asignado al nacer.

Por último, la expresión de género es la manifestación que cada persona hace de su identidad sexual.

+ Conflicto

Este documento impreso es COPIA NO CONTROLADA, comprobar la versión en la intranet / web

Aquella situación en la que dos o más partes están en desacuerdo entre sí, generándose una situación de enfrentamiento de posiciones debido, fundamentalmente, a que el comportamiento de una de las partes perjudica el logro de objetivos, intereses, necesidades, deseos o valores que persigue la otra parte.

La aparición de conflictos laborales puede generar, desde una interferencia mínima en las operaciones de la organización, hasta la aparición de serias disfunciones que atentan contra la efectividad de la misma.

2. Objeto

El objetivo del procedimiento es describir los derechos que asisten a todas las personas trabajadoras de Biobizkaia en relación al acoso laboral, sexual y/o por razón de sexo, de orientación sexual e identidad sexual, expresión de género o características sexuales, así como el compromiso por parte del Instituto de servir como instrumento de prevención e intervención frente a las diferentes situaciones descritas.

3. Campo de aplicación

Dicho procedimiento aplica a todo el personal contratado y personal vinculado en virtud de los convenios con su entidad de origen a Biobizkaia.

Se incluyen en este procedimiento a personas que no mantienen una relación laboral con la empresa, sino que se encuentran ligadas a la misma mediante una beca o incluso por un contrato de colaboración o estancia. También a las personas cedidas por otra empresa que desarrollan su trabajo junto con el resto de trabajadores/as de la empresa.

Además, el presente protocolo resulta de aplicación también a quienes solicitan un puesto de trabajo en Biobizkaia, al personal de puesta a disposición, proveedores y visitas, entre otros.

4. Derechos de las personas empleadas

La dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, la igualdad de trato, la no discriminación, así como la integridad física y moral son derechos fundamentales de la persona, contemplados en la Constitución Española que gozan de especial protección.

Este documento impreso es COPIA NO CONTROLADA, comprobar la versión en la intranet / web

Todos los empleados y empleadas del Instituto tienen derecho y la obligación de relacionarse entre sí con un trato cortés, respetuoso y digno, así como a la salvaguarda de sus derechos fundamentales de carácter laboral. En base a este principio, la Dirección de la empresa manifiesta que el acoso laboral, sexual, por razón de sexo y/o contra las personas LGTBI+ supone un grave atentado contra la dignidad de la persona y consecuentes con la decisión de no permitirlos, ni tolerarlos, los responsables de las distintas unidades de la empresa deberán garantizar un entorno laboral libre de todo tipo de acoso en sus respectivas áreas.

5. Compromisos del Instituto

Biobizkaia adquiere el compromiso de actuar con toda diligencia para prevenir, evitar, resolver y sancionar los supuestos de acoso moral o psicológico, sexual, por razón de sexo, de orientación sexual e identidad sexual, expresión de género o características sexuales, que puedan producirse, incluidos los cometidos en el ámbito digital, cualquiera que sea el puesto o categoría en el Instituto, como requisito imprescindible para garantizar la dignidad, integridad e igualdad de trato y oportunidades de toda la plantilla.

La dirección del Instituto y la representación de los trabajadores se comprometen a promover condiciones de trabajo que eviten el acoso laboral, acoso sexual y el acoso por razón de sexo y contra las personas LGTBI+, incluidos los cometidos en el ámbito digital, y arbitrar procedimientos específicos para su prevención, estableciendo las pautas de actuación necesarias para la identificación de situaciones que puedan suponer acoso laboral o sexual para las personas empleadas en el Instituto, cualquiera que sea la entidad de la que procedan.

Los procedimientos se realizarán teniendo en cuenta los siguientes criterios de actuación y garantías, sin perjuicio de las acciones que pudieran realizarse tanto en vía administrativa como judicial:

DERECHO A DENUNCIAR

Cualquier persona que sufra o que conozca una situación de acoso tendrá derecho a denunciarla.

OBLIGACIÓN DE TRAMITAR Y RESOLVER

Todas las denuncias recibidas se tramitarán y resolverán por los órganos que corresponda, siguiendo el procedimiento establecido en el presente protocolo. Para la eficacia de la actuación, las diligencias deberán ser todo lo rápidas que permita el proceso con plenas garantías.

Este documento impreso es COPIA NO CONTROLADA, comprobar la versión en la intranet / web

RESPETO A LA INTIMIDAD Y DIGNIDAD DE LAS PERSONAS

Los procedimientos respetarán el derecho a la intimidad y dignidad de las personas, garantizándose que las identidades de la denunciada y de la denunciante no sean conocidas por personas ajenas al procedimiento.

NO RE-VICTIMIZACIÓN

Se evitará la reiteración innecesaria del relato de los hechos y la exposición pública de la persona denunciante y los datos que permitan identificarla.

CONFIDENCIALIDAD

La información relacionada con los casos tendrá carácter confidencial y no podrá ser divulgada a personas ajenas al procedimiento. Quienes participen en el mismo, sea cual fuere la naturaleza de su participación, conocerán la obligación de mantener la reserva y la responsabilidad disciplinaria en caso de no respetarla, firmando un compromiso a tal efecto.

DILIGENCIA Y CELERIDAD

Las actuaciones se realizarán sin repeticiones ni demoras innecesarias, garantizando la adecuada resolución de los casos en el menor tiempo posible.

PROTECCIÓN

Se tomarán las medidas necesarias para proteger y prevenir los daños tanto de la salud física como psíquica que la víctima pudiera sufrir como consecuencia del acoso, y para garantizar su seguridad y, en particular, la asistencia médica y psicológica que requiera su estado.

OBJETIVIDAD Y CONTRADICCIÓN

Los procedimientos harán factible la realización de alegaciones y la aportación de pruebas con el fin de resolver la denuncia dando un tratamiento justo a todas las personas afectadas, y sin tomar en consideración hechos que no tengan relación con el caso.

IMPARCIALIDAD

Se garantizará una audiencia imparcial. Todas las personas que intervengan en el procedimiento actuarán de buena fe en la búsqueda de la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados.

INFORMACIÓN

Se dará información de la denuncia a la persona denunciada, y ambas partes serán informadas de las actuaciones que se vayan realizando durante la tramitación y las resoluciones adoptadas.

Este documento impreso es COPIA NO CONTROLADA, comprobar la versión en la intranet / web

PROHIBICIÓN DE REPRESALIAS

Se garantizará que ninguna de las personas que participen en el procedimiento sufran por ello represalias. Queda expresamente prohibido y será declarado nulo cualquier acto constitutivo de represalia, incluidas las amenazas de represalia y las tentativas de represalia contra las personas que presenten una comunicación de denuncia por los medios habilitados para ello, comparezcan como testigos o ayuden o participen en una investigación sobre acoso.

RESTITUCIÓN DE LAS VÍCTIMAS

Si el acoso realizado se hubiera concretado en una modificación de las condiciones laborales de la víctima la empresa debe restituirla en sus condiciones anteriores, si así lo solicitara.

La Dirección y la representación de trabajadores decidirán cuáles son las personas que deban ocuparse de gestionar el protocolo para favorecer la claridad en su aplicación teniendo en cuenta los siguientes principios:

- a) Imparcialidad: Ha de estar garantizada la imparcialidad de los que dirigen el proceso. No cabe que lo dirijan las personas implicadas en una posible conducta de acoso o que estén acusadas de ser sus autores/as o implicadas como cooperantes. Tampoco es lógico que exista una relación de dependencia entre quienes dirigen el proceso y la persona acusada de practicar el acoso. En los casos en que la imparcialidad no esté garantizada, las partes deberían acudir de mutuo acuerdo a formas de conciliación, mediación y arbitraje externo.
- b) Formación: Es necesario que las personas que intervienen en el protocolo estén debidamente formadas en la gestión de los riesgos psicosociales y en particular en el tratamiento de las conductas de acoso.
- c) Autoridad: Es necesario que se reconozcan claramente las potestades internas de las personas que gestionan el protocolo para su ordenación e instrucción y para adoptar resoluciones conforme al mismo.

En definitiva, el órgano que gestione el procedimiento debe reunir las características de neutralidad, independencia, autoridad y formación.

6. Responsabilidades y órganos de aplicación del protocolo

Dirección: Será la encargada de promover las condiciones de trabajo para hacer efectivo el derecho de igualdad de trato y de oportunidades entre todas las personas en el Instituto, garantizando la protección de éstas en el trabajo, no permitiendo ni tolerando la aparición de

Este documento impreso es COPIA NO CONTROLADA, comprobar la versión en la intranet / web

conflictos como situaciones de acoso sexual y acoso moral u otros y por razón de sexo o contra las personas LGTBI+, y contribuirá a cumplir el procedimiento.

Unidad de Recursos Humanos: Facilitará información, contribuirá a un ambiente que prevenga la aparición de conflictos como situaciones de acoso sexual y por razón de sexo y acoso moral y/o acoso o violencia por razón de orientación sexual e identidad sexual, expresión de género o características sexuales. Además de ayudar a cumplir el procedimiento de reclamación o de comunicación. Así como de custodiar la información/documentación bajo el principio de confidencialidad.

Comisión de Seguridad y Salud: Contribuirán a prevenir las situaciones de conflictos, el acoso sexual y el acoso por razón de sexo, de orientación sexual e identidad sexual, expresión de género o características sexuales y el acoso moral en el trabajo, mediante la sensibilización de la plantilla frente al mismo y la información a la Unidad de RRHH de las conductas o comportamientos de que tuvieran conocimiento y que pudieran propiciarlo.

Personal contratado: Tienen la responsabilidad de asegurar un entorno de trabajo respetuoso con los derechos de quienes lo integran.

Responsable del Sistema Interno de Información (RSII): Es la persona competente de la gestión y supervisión del buen funcionamiento del sistema interno de información. Ha sido nombrada por la Dirección de Biobizkaia y desarrollará sus funciones con absoluta confidencialidad y de forma independiente y autónoma respecto del resto de los órganos del Instituto, no pudiendo recibir instrucciones de ningún tipo en su ejercicio.

El procedimiento requiere **órganos específicos** para su aplicación, seguimiento y evaluación. Se constituirán dos órganos: asesoría confidencial y una comisión de investigación cuya composición y funciones se desarrollan más adelante.

La Dirección y la representación de trabajadores/as decidirán cuáles son las personas que deban formar parte de ambos órganos.

Asesoría confidencial: Formarán parte de la misma la responsable de RRHH y una persona designada por el Comité de empresa. Todas recibirán formación específica.

Comisión de investigación: Tres personas y tres suplentes elegidos por la Comisión de igualdad. Todas recibirán formación específica.

Requisitos de las personas nombradas:

- a) Imparcialidad: Ha de estar garantizada la imparcialidad de los que dirigen el proceso. No cabe que lo dirijan las personas implicadas en una posible conducta de acoso o que

Este documento impreso es COPIA NO CONTROLADA, comprobar la versión en la intranet / web

estén acusadas de ser sus autores o implicadas como cooperantes. Tampoco es lógico que exista una relación de dependencia entre quienes dirigen el proceso y la persona acusada de practicar el acoso. En los casos en que la imparcialidad no esté garantizada, las partes deberían acudir de mutuo acuerdo a formas de conciliación, mediación y arbitraje externo.

- b) **Formación:** Es necesario que las personas que intervienen en el protocolo estén debidamente formadas en la gestión de los riesgos psicosociales y en particular en el tratamiento de las conductas de acoso.
- c) **Autoridad:** Es necesario que se reconozcan claramente las potestades internas de las personas que gestionan el protocolo para su ordenación e instrucción y para adoptar resoluciones conforme al mismo.

En definitiva, el órgano que gestione el procedimiento debe reunir las características de neutralidad, independencia, autoridad y formación.

7. Procedimiento

Diferenciamos las siguientes fases:

7.1. Puesta en conocimiento de la queja o denuncia por conducta irregular

La queja o denuncia podrá presentarse, personalmente por la **persona denunciante** o a través de **compañeros o compañeras** en quien delegue, verbalmente o por escrito, y de forma identificada o anónima, y en ella se detallarán los distintos actos e incidentes, se identificará a la persona o personas que adoptan las conductas indeseadas y a los o las posibles testigos de dichas conductas y actos.

También podrán presentar la comunicación los **mandos intermedios** o personas de la **dirección**, el servicio de prevención en base a las informaciones obtenidas en el curso de sus actividades y los delegados o **delegadas de prevención**.

Las comunicaciones presentadas por persona/s distinta/s a la afectada deberán ser corroboradas por ésta, salvo que la solicitud se efectúe por parte de la empresa o por parte de cualquier miembro del comité de empresa. En caso de que la denuncia no sea presentada directamente por la persona afectada, se debe incluir su consentimiento expreso e informado para iniciar las actuaciones del protocolo.

Este documento impreso es COPIA NO CONTROLADA, comprobar la versión en la intranet / web

7.1.1. Por escrito

Las comunicaciones escritas se podrán presentar a través del Aplicativo que Biobizkaia ha habilitado a tales efectos en su página web, dentro del apartado denominado “Sistema Interno de Información”, y que se encuentra disponible en el siguiente enlace <https://www.biobizkaia.eus/iis/sistema-interno-informacion>, mediante el que se puede enviar información por escrito o mediante una grabación de audio, así como adjuntar archivos.

7.1.2. De forma verbal

Las comunicaciones podrán presentarse también de forma verbal. Para ello, la persona informante podrá solicitar, si lo desea, una cita para mantener una reunión presencial con el RSII, donde podrá exponer personalmente los hechos y entregar, en su caso, documentos u otros elementos probatorios. La cita deberá ser concertada dentro de los 7 días siguientes a la recepción de la solicitud. La reunión presencial podrá ser física o telemática, en función de la disponibilidad de la persona informante y del RSII. Si la reunión fuera telemática, está se desarrollará con todas las garantías de confidencialidad y respetando los derechos de la persona informante.

Todas las comunicaciones verbales, incluidas las realizadas con ocasión de la reunión presencial referida en el párrafo anterior, deberán documentarse de alguna de las maneras siguientes, previo consentimiento de la persona informante:

- a) Mediante una grabación de la conversación en un formato seguro, duradero y accesible,
o
- b) A través de una transcripción completa y exacta de la conversación realizada por el RSII.

7.2. Acuse de recibo de la comunicación y traslado a la Asesoría Confidencial

Tras la recepción de cualquier comunicación, ésta quedará registrada en el Aplicativo, que le asignará un código único identificativo, y se acusará recibo en un plazo máximo de 7 días naturales desde su recepción. Si la comunicación fuera recibida por un medio distinto del canal web habilitado al efecto, el RSII deberá registrarla manualmente en el aplicativo.

Tras constatar que los hechos denunciados entran dentro del campo de aplicación del presente Protocolo, el RSII dirigirá la comunicación a la Asesoría Confidencial para su análisis y valoración.

Este documento impreso es COPIA NO CONTROLADA, comprobar la versión en la intranet / web

La gestión de la comunicación se realizará a través del Aplicativo, pero en cualquier caso los plazos a cumplir serán los indicados en este Protocolo.

7.3. Análisis preliminar

7.3.1. Admisión a trámite

La Asesoría Confidencial tras un primer análisis de los datos objetivos y la puesta en contacto con las personas afectadas (en un plazo no superior a 10 días) deberá:

- No admitir a trámite dicha reclamación, por no cumplir con las condiciones exigidas, o por resultar evidente que lo planteado no pertenece al ámbito de este protocolo. En cuyo caso deberá emitir informe y comunicarlo a las partes.
- Iniciar la tramitación del caso según lo previsto en el presente procedimiento.

La asesoría confidencial estudiará si es necesaria, para cada caso concreto, la convocatoria de la Comisión de Investigación en función de la gravedad, complejidad, dificultad de verificación de los hechos o cualquier otro factor que estime pertinente.

1. En el caso de que decida **no convocar a la comisión**, esta decisión deberá estar motivada y justificada en el informe final emitido.

En este caso, deberá iniciar una investigación y, si en el transcurso de la investigación decidiera que es necesaria la convocatoria de la comisión de investigación, se deberá realizar a la mayor brevedad posible para evitar demoras innecesarias en el proceso.

2. En el caso de que, debido a la complejidad o la dificultad de verificar los hechos, la Asesoría Confidencial, **decida convocar a la comisión de investigación**, se realizará en el plazo de 4-7 días desde la admisión a trámite de la reclamación.

La comisión de investigación valorará disponer del apoyo y asesoramiento externo según el caso, así como contar con asesoramiento por parte del servicio de prevención ajeno.

7.4. Fase de investigación

La comisión de investigación practicará cuantas pruebas de carácter documental y testifical sean necesarias, garantizando una total discrecionalidad y la igualdad de trato entre las partes implicadas.

Este documento impreso es COPIA NO CONTROLADA, comprobar la versión en la intranet / web

Una vez se haya notificado oficialmente la solicitud de intervención, la comisión de investigación iniciará la fase de encuesta o de apertura de expediente informativo, encaminada a la averiguación y constatación de los hechos, dándose audiencia individual y separada a todos los intervenientes, testigos y cuantas personas considere la comisión que deban personarse, incluidos los representantes legales, practicando cuantas diligencias sean necesarias para el esclarecimiento de la veracidad de los hechos referidos en la queja, bajo los principios de confidencialidad, rapidez y contradicción. El periodo del proceso de investigación durará como máximo 30 días (a no ser que, por causa de fuerza mayor, debidamente justificada, lo impida).

Todas las personas trabajadoras están obligadas a colaborar en la investigación cuando sean requeridos por la comisión de investigación, así como a guardar la debida confidencialidad.

La comisión de investigación podrá solicitar información a cuantos departamentos considere oportunos y en concreto a:

1. Unidad de RRHH relativa a su puesto de trabajo (antigüedad, descripción de puesto, absentismo, desarrollo profesional...).
2. Prevención de riesgos laborales, sobre la situación previa de los riesgos psicosociales, así como de posibles antecedentes indicadores de interés para el caso, con los límites que pudiera tener, en su caso, determinada información confidencial.

Además, en caso que la comisión de investigación lo considere oportuno, podrá solicitar asesoramiento.

En el proceso de recopilación de información, que deberá desarrollarse con la máxima rapidez, confidencialidad, sigilo y participación de todo el personal implicado, podría ser necesario proceder a entrevistar a los afectados y afectadas, reclamantes y posiblemente a personal que preste su testimonio u otro personal de interés, si los hubiere. En todo caso, la indagación acerca de la reclamación debe ser desarrollada con la máxima sensibilidad y respeto a los derechos de cada una de las partes afectadas, tanto reclamante como reclamado.

En ellas, tanto el o la reclamante como el reclamado o la reclamada, así como cualquier otra persona que intervenga ante la comisión de investigación podrán ser acompañados o acompañadas o asistidos o asistidas, si así lo solicitan expresamente, por un representante legal, u otro u otra acompañante de su elección.

Durante esta fase del procedimiento, la comisión de investigación podrá plantear la adopción de medidas cautelares de protección, en caso de que no se hubieran tomado ya. La propuesta de las mismas será comunicada y solicitadas a la dirección y a las partes afectadas.

Durante el proceso de investigación pueden darse diferentes situaciones:

Este documento impreso es COPIA NO CONTROLADA, comprobar la versión en la intranet / web

1. No hay evidencias de acoso ni de situaciones de violencia física ni conflicto: se da por concluida la Investigación, archivando la reclamación por acoso y emitiendo informe a la asesoría confidencial para su oportuno proceder y comunicación a las partes.
2. No hay evidencias de acoso, pero sí de otra falta distinta y tipificada en la normativa existente: se da por concluida la investigación, archivando la reclamación de acoso y emitiendo informe a la asesoría confidencial para que lo comunique a las partes y a la unidad de RRHH a los efectos de iniciar el procedimiento correspondiente.
3. No hay evidencias de acoso, pero sí de otro tipo de conflicto: se continuará el procedimiento, informando de ello a las partes interesadas de la posibilidad de abrir un proceso de mediación y clarificando en el informe de conclusiones que no es una situación de acoso, sino de conflicto debido a otras causas. En este caso, el informe de conclusiones deberá emitirse en el menor plazo posible para dar paso a la fase de resolución de conflicto.
4. Existen indicios de acoso: en cuyo caso la comisión de investigación deberá continuar el procedimiento con las actuaciones pertinentes para recabar la posible información complementaria que pueda existir con el fin de elaborar el informe de conclusiones en un plazo máximo de 30 días, salvo causas justificadas que imposibiliten la elaboración de conclusiones.

7.5. Informe de conclusiones

Al finalizar la investigación, la comisión de investigación, emitirá el informe de conclusiones incluyendo las propuestas que se deriven y que se adoptarán por unanimidad. Dicho informe se realizará en un plazo máximo de 30 días, desde la admisión a trámite de la queja o reclamación. Este plazo se iniciará desde el momento en el que la comisión tenga conocimiento oficial de la solicitud.

Este informe será remitido a la asesoría confidencial y al RSII para que registre y archive la documentación del proceso. En caso que fuera necesario, también se remitirá a Dirección y a la unidad de RRHH para que adopte las medidas que considere necesarias en el marco de sus competencias, como las medidas correctoras oportunas, aplicando las sanciones legales correspondientes, según se encuentren indicios de acoso o de cualquier otra situación de las referidas en este procedimiento en un plazo máximo de 7 días.

Este documento impreso es COPIA NO CONTROLADA, comprobar la versión en la intranet / web

7.6. Resolución de conflictos no tipificados como acoso

7.6.1. Fase de mediación

La participación de las partes en la fase de mediación será voluntaria. Este carácter voluntario se alargará a lo largo de todo el proceso incluida la solución final que tendrá que ser aceptada por las partes.

Designación de la persona mediadora: entre las personas formadas para ello, asegurando la neutralidad de las personas designadas.

En el caso en el que no haya personal disponible en la empresa que reúna las características apropiadas puede recurrirse a un experto externo.

Citación: El personal mediador citarán verbalmente o por escrito a las partes con el objetivo de tratar de dar solución al problema.

Desde la dirección del instituto se velará por que las actuaciones de mediación se lleven a cabo. Fomentarán y facilitarán el procedimiento y serán los encargados de que las soluciones se materialicen.

Inicio: Se iniciará la mediación dentro de los siete días naturales siguientes a la admisión a trámite de una situación de conflicto no tipificada como acoso.

Análisis: La persona mediadora, en el plazo máximo de 30 días naturales desde el inicio de la mediación, realizará un informe con las actuaciones realizadas y las medidas propuestas para dar solución al problema y remitirá este documento de mediación a la Comisión de Investigación y a las partes, como máximo, dentro de los siete días naturales siguientes.

Durante todo el proceso, el mediador recibirá la información y documentación que precise y podrá llevar a cabo las actuaciones que crea pertinentes. Podrá convocar una reunión de mediación con las partes. A esta reunión las partes podrán acudir acompañadas por quien crean oportuno. El informe de mediación deberá ser recibido y firmado por las partes. En caso de aceptación de la propuesta mediadora, el control y seguimiento de las medidas propuestas se realizará por parte de las personas encargadas de gestionar el procedimiento, que informarán oportunamente de ello al Comité de Seguridad y Salud y establecerán la finalización del proceso. El mediador o los representantes de las partes que participen en el procedimiento de mediación deberán abstenerse de participar en la fase de resolución.

Se abre un plazo de 30 días para adoptar las medidas propuestas y aceptadas por las partes en el proceso de mediación.

Este documento impreso es COPIA NO CONTROLADA, comprobar la versión en la intranet / web

7.7. Fin de procedimiento y plazo de resolución

La dirección decidirá, en un plazo de 7 días desde la recepción del informe de conclusiones, tanto en el caso de mediación como en el caso de Informe de la comisión de investigación, las acciones a adoptar en relación con la propuesta de la misma, y comunicará su decisión inmediatamente a los/as afectados/as.

Cuando la dirección no acepte la propuesta, dará explicaciones detalladas a las partes y a la asesoría confidencial y comisión de investigación.

La asesoría confidencial informará a las partes implicadas y el RSII notificará el sentido de la resolución a través de los medios habilitados a la Persona Informante y a la Persona Afectada. El RSII archivará/custodiará todos los documentos que conformen el expediente completo (desde el inicio hasta el fin de procedimiento) de acuerdo con lo establecido en el PO.18-PR.01.01 Procedimiento de gestión de comunicaciones del Sistema Interno de Información (SII) de Biobizkaia.

7.8. Fase de seguimiento

Se debe hacer un seguimiento por la persona responsable de Recursos Humanos y el Comité de seguridad y salud sobre la eficacia de las medidas adoptadas tendentes a solucionar definitivamente el conflicto, y en su caso, adaptación de las medidas o proposición de otras necesarias a las situaciones nuevas que pudieran producirse respecto a ese conflicto.

8. Denuncias falsas

Todos los/as empleados/as tienen derecho a su presunción de inocencia, y a su derecho al honor y a su imagen, por lo que no se tolerarán falsas denuncias destinadas a causar un daño a otra persona. En caso de que se probara la existencia de una denuncia falsa o testimonio también falso, serán igualmente constitutivas de falta laboral de carácter Muy Grave dando lugar a la correspondiente actuación disciplinaria, sin perjuicio del ejercicio de otro tipo de acciones que pueda interponer el denunciado.

Este documento impreso es COPIA NO CONTROLADA, comprobar la versión en la intranet / web

9. Referencias

- Convenio 111 de la OIT contra la discriminación en el empleo.
- Directiva 2000/43/CE del Consejo, de 29 de junio de 2000, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico.
- Directiva 2006/54/CE Del Parlamento europeo y del Consejo de 5 de julio de 2006 relativa a la aplicación del principio de igualdad de oportunidades e igualdad de trato entre hombres y mujeres en asuntos de empleo y ocupación.
- Acuerdo Marco Europeo de 2007 sobre el acoso y la violencia en el trabajo.
- Constitución española (Arts. 9.2, y10.1, Art. 14, Art. 15, Art. 18.1, 35.1).
- Recomendación Núm. 19 sobre violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla.
- La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres (artículos 7, 8, 48 y 62).
- Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para la garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación.
- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual.
- Recomendación de la Comisión Europea relativa a la Carta Europea del Investigador y Código de Conducta para la Contratación de Investigadores.
- Estrategia de Recursos Humanos en Investigación (HRS4R).
- <https://www.euskadi.eus/observatorio-vasco-cultura/>
- <https://www.inmujeres.gob.es/areasTematicas/IgualdadEmpresas/docs/AcosoSexualRazonGenero>
- Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.
- PO.18-PR.01.01 Gestión comunicaciones SII Biobizkaia.

Este documento impreso es COPIA NO CONTROLADA, comprobar la versión en la intranet / web

- Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI.
- Real Decreto 1026/2024, de 8 de octubre, por el que se desarrolla el conjunto planificado de las medidas para la igualdad y no discriminación de las personas LGTBI en las empresas.

Este documento impreso es COPIA NO CONTROLADA, comprobar la versión en la intranet / web