

CONDICIONES PARTICULARES

SERVICIO DE GESTIÓN EXTERNA

PROCEDIMIENTOS DE ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL

CANAL DENUNCIAS Y TRAMITACIÓN INTEGRAL

1. OBJETO DEL SERVICIO

1.1. Externalización de la gestión de acoso

Este servicio consiste en la **recepción, instrucción, tramitación y propuesta de resolución** de denuncias internas de acoso (sexual o por razón de sexo, así como acoso laboral o “mobbing”), en el marco de las obligaciones legales de la empresa en materia de **prevención y actuación** ante conductas de hostigamiento.

1.2. Ámbito de aplicación

El servicio se ofrece a **empresas** que suscriban contrato con IberFácil, mediante el cual:

- Se **adoptan** los protocolos internos o específicos diseñados por IberFácil, debidamente adaptados a la organización.
- Se **establece** un Canal de Denuncias gestionado externamente.
- Se **designa** a IberFácil como Instructor Externo de los procedimientos de acoso.

1.3. Fundamento legal

El servicio se ajusta a la **legislación española** sobre:

- **Prevención de Riesgos Laborales** (Ley 31/1995 y normativa de desarrollo).
- **Igualdad efectiva de mujeres y hombres** (LO 3/2007).
- **Protección Integral contra la Violencia de Género** (LO 1/2004), cuando sea aplicable.
- Resto de normas en materia de **acoso laboral** o **acoso sexual** que resulten de obligada observancia.



2. PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN Y CANAL DE DENUNCIAS

2.1. Adhesión a los protocolos de IberFácil

La empresa contratante se **adhiere** a los protocolos de acoso laboral y/o sexual de IberFácil, incorporándolos a su normativa interna. Dichos protocolos contemplan:

- Definiciones y tipificaciones de acoso conforme a la ley.
- Actuaciones iniciales ante denuncias o indicios de acoso.
- Garantías de confidencialidad, imparcialidad y respeto a los derechos de las partes implicadas.

2.2. Canal de Denuncias

IberFácil habilita un **canal (teléfono, email, formulario web, videoconferencia)** para que empleados o colaboradores puedan realizar quejas o denuncias:

- Se prevé la **posibilidad de anonimato** según la normativa aplicable y protección de datos.
- IberFácil **registra** la denuncia, abre expediente y nombra un **Instructor** que inicia la investigación.

3. INSTRUCTOR EXTERNO DESIGNADO POR IBERFÁCIL

3.1. Designación y funciones

IberFácil designa un **Instructor Externo** responsable de:

- **Dirigir** la fase de investigación (pruebas, citaciones, declaraciones).
- **Proponer medidas cautelares** para proteger a la presunta víctima o preservar la investigación.
- **Elaborar un informe final**, que eleva al Comité Jurídico de IberFácil para su resolución.

3.2. Confidencialidad reforzada

El Instructor y su equipo mantienen un **deber estricto de confidencialidad**, limitando el acceso a la información a las personas legítimamente implicadas, en cumplimiento con RGPD y LOPDGDD.



3.3. Indicios de Delito

Si el Instructor aprecia **posibles indicios de delito** (p. ej., agresión sexual, amenazas graves), deberá:

- **Dar traslado** a la autoridad competente (Fiscalía o Juzgado) según corresponda.
- Decidir en la **misma resolución** si **suspende** o **limita** la investigación interna, o la continúa en paralelo desde una perspectiva laboral, a fin de no obstaculizar la actuación penal.
- **Deducir testimonio** de las actuaciones que resulten relevantes para las autoridades externas.

4. COMITÉ JURÍDICO DE IBERFÁCIL

4.1. Composición y competencias

IberFácil cuenta con un **Comité Jurídico** especializado en Derecho Laboral y/o en materia de acoso. Sus funciones son:

- **Recibir** el informe final del Instructor.
- **Deliberar** y emitir la **Resolución Vinculante**, de obligado cumplimiento interno para la empresa (salvo los recursos previstos).

4.2. Participación de Empresa y Representación Sindical

- A las **reuniones** del Comité Jurídico para decidir sobre el expediente podrán asistir:

1. Un único **representante sindical** designado por la representación legal de los trabajadores afectados.

2. Un **representante** de la dirección de la empresa.

- El **Presidente** y **Secretario** de cada reunión serán designados por IberFácil.
- El representante sindical y el de la dirección podrán **formular solicitudes**, alegaciones y **votos particulares**. Sin embargo, la **decisión final** corresponde al Comité Jurídico, que resolverá según los protocolos.



4.3. Resolución Vinculante

Tras analizar la propuesta del Instructor:

- El Comité Jurídico dicta la **Resolución**, que se notifica a la empresa.
- La empresa debe **ratificar** y **acatar** la resolución, o bien interponer **recurso de reposición** ante el propio Comité Jurídico en el plazo fijado (normalmente **5 días hábiles**).
- Si se emiten votos particulares, se añaden al expediente sin alterar el carácter vinculante de la decisión principal.

4.4. Contenido de la Resolución

- Puede incluir **sanciones** (según el régimen disciplinario interno), reubicaciones, formación obligatoria, planes de reinserción, etc.
- Obliga a la empresa a tomar las medidas establecidas, sin perjuicio de la eventual impugnación judicial por las partes.

5. MEDIDAS CAUTELARES

5.1. Naturaleza y adopción

Las medidas cautelares (cambios temporales de puesto, restricciones de contacto, etc.) tienen carácter **ejecutivo** desde que el Instructor las notifica a la empresa, a fin de **proteger** los derechos y la integridad de la presunta víctima o salvaguardar la investigación.

5.2. Recursos contra Medidas Cautelares

- **Recurso de Reforma:** Se presenta ante el mismo Instructor en un plazo de **5 días hábiles** desde la notificación, solicitando la modificación, revocación o confirmación de la medida.
- **Recurso de Apelación:** Si se mantiene la discrepancia tras la reforma (o no se admite a trámite), cabe acudir al **Comité Jurídico** en un plazo de **5 días hábiles** posteriores.
- **Efectos Suspensivos:** El Instructor decidirá en su resolución si el recurso suspende total o parcialmente la medida cautelar, valorando la urgencia y la necesidad de protección.



6. RÉGIMEN DE RECURSOS

El sistema de recursos previsto en este servicio garantiza que las partes tengan la oportunidad de **revisar** y **controlar** la corrección de las decisiones tomadas, así como de plantear nuevas alegaciones. Se contemplan los siguientes recursos:

6.1. Recurso de Reforma ante el Instructor

Objeto:

- Exclusivamente contra **resoluciones o providencias** dictadas por el Instructor (incluyendo medidas cautelares).

Plazo:

- Por regla general, **5 días hábiles** desde la notificación.

Forma:

- Debe presentarse por escrito, motivando la petición concreta (revocar, anular, modificar) y aportando, en su caso, documentación adicional.

Admisión:

- El Instructor verifica si se presenta en plazo, con legitimación y por escrito. De no cumplirse requisitos formales, dictará **inadmisión** con sucinta motivación.

Resolución y efectos:

- El Instructor confirmará, modificará o revocará la decisión inicial en un plazo de **5 días hábiles**.
- Su resolución puede disponer la suspensión o la continuidad de la medida cautelar, ponderando la urgencia e intereses de las partes.

6.2. Recurso de Apelación ante el Comité Jurídico

Objeto:

- Procede contra la **resolución del recurso de reforma** dictada por el Instructor o contra determinadas resoluciones instructoras que se indiquen en el protocolo (cuando no haya cabida a la reforma).



Plazo:

- **5 días hábiles** desde la notificación de la resolución en vía de reforma (o desde que se declaró su inadmisión).

Forma:

- Debe presentarse ante el Instructor, quien lo elevará al Comité Jurídico, incluyendo todos los antecedentes.

Admisión:

- El Comité Jurídico valorará la admisibilidad (plazo, legitimación). Si se inadmite, motivará brevemente la decisión.

Resolución y efectos:

- El Comité Jurídico adoptará acuerdo, confirmando, revocando o modificando la decisión del Instructor, en un plazo de **5 a 10 días hábiles** según la complejidad.
- Puede acordar la suspensión de la medida cautelar o su mantenimiento, apreciando la urgencia y los intereses en conflicto.

6.3. Recurso de Reposición contra la Resolución Final del Comité Jurídico

Objeto:

- Contra la **Resolución Vinculante** que ponga fin al procedimiento (la que aprueba o rechaza la propuesta final del Instructor).

Plazo:

- Normalmente **5 días hábiles** desde la notificación a la empresa o a las partes interesadas que estén personadas.

Finalidad:

- Permitir al Comité Jurídico **reconsiderar** su resolución final si hay alegaciones o pruebas relevantes no contempladas.

Admisión:

- Exige la misma forma (escrito motivado, presentación en plazo). El Comité puede inadmitirlo por extemporáneo o por falta de fundamentación mínima.



Resolución:

- El Comité Jurídico resolverá el recurso de reposición en el plazo previsto (ej. **5 a 10 días hábiles**).
- Su decisión agota la vía interna, sin perjuicio de la vía judicial o administrativa que corresponda.

6.4. Criterios de Admisión de Recursos

Para que un recurso sea admitido a trámite, deben cumplirse estos **requisitos**:

1. **Plazo:** Interponerlo dentro del plazo fijado (5 días hábiles, salvo disposición expresa diferente en los protocolos).
2. **Legitimación:** Estar directamente afectado por la medida o resolución (empresa, persona denunciada, presunta víctima, etc.).
3. **Forma escrita y motivada:** Expresando con claridad lo que se solicita y los fundamentos de la impugnación (errores de hecho o de derecho, indefensión, nueva prueba, etc.).
4. **Identificación** inequívoca del expediente y del acto impugnado.

6.5. Efectos de los Recursos y Suspensión

- **Regla general:** La interposición de un recurso **no** suspende la ejecución de la medida o resolución, salvo que la propia norma, el Instructor o el Comité Jurídico decidan lo contrario por razones de urgencia o protección de derechos.
- En caso de medidas cautelares, el Instructor o el Comité Jurídico pueden **otorgar** efecto suspensivo total o parcial si lo estiman justificado.
- En las resoluciones finales, se entenderán plenamente **ejecutivas** mientras no se dicte acuerdo expreso en contrario.



7. PROCEDIMIENTO Y PLAZOS

7.1. Inicio

- El procedimiento se inicia con la **denuncia** en el Canal habilitado.
- IberFácil nombra un Instructor en **48 horas**, comunicando la apertura formal del expediente.

7.2. Fase de Instrucción

- Se practican **declaraciones**, pruebas documentales y testificales, preferentemente por **videoconferencia**, con registro y garantías de confidencialidad.
- El Instructor recaba toda la información posible en un plazo de **15 a 30 días**, ampliable por complejidad.

7.3. Propuesta de Resolución

- El Instructor redacta un **informe** con sus conclusiones y lo remite al Comité Jurídico de IberFácil, que resolverá en un plazo de **5 a 10 días**.

7.4. Resolución Final y Recursos

- El Comité dicta la **Resolución Vinculante**.
- La empresa, la persona denunciada, la presunta víctima u otras partes legitimadas pueden recurrir conforme a lo dispuesto en el **Régimen de Recursos** (apartado 6).

8. GARANTÍAS PROCESALES Y CONFIDENCIALIDAD

8.1. Derecho de Defensa y Participación

- Denunciante y denunciado pueden asistirse de **asesoramiento** (abogado, delegado sindical, etc.).
- Se garantiza la **imparcialidad** y la presunción de inocencia mientras no exista resolución firme.

8.2. Protección de Datos

- IberFácil actúa como **Responsable** o **Encargado** del tratamiento, según proceda, aplicando el RGPD y la LOPDGDD.



- Acceso restringido y conservación de la documentación el tiempo imprescindible para el esclarecimiento de los hechos y la ejecución de la resolución.

8.3. Deducción de Testimonio

- Si surgen indicios de infracciones penales, se **deduce testimonio** de las actuaciones y se pone en conocimiento de la Fiscalía o Juzgado.
- El Instructor podrá suspender o limitar la investigación interna para no interferir en la vía penal.

9. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA CONTRATANTE

1. **Adherirse** a los protocolos de IberFácil e incorporarlos a su normativa interna.
2. **Facilitar** la colaboración necesaria (documentos, testigos, etc.) al Instructor.
3. **Ejecutar** las resoluciones y medidas adoptadas, salvo que presente los recursos previstos en plazo.
4. **Respetar** los plazos, la confidencialidad y el cumplimiento de las decisiones internas.

10. OBLIGACIONES DE IBERFÁCIL

1. **Designar** un Instructor especializado, independiente e imparcial.
2. **Mantener** el Canal de Denuncias en condiciones de accesibilidad y seguridad.
3. **Garantizar** la debida tramitación y resolución, en los plazos marcados por los protocolos.
4. **Proteger** los datos personales y la confidencialidad de las partes en todo momento.



11. COSTES Y FACTURACIÓN

Los costes y condiciones de facturación se definen en el Anexo I, complementados o sustituidos por el acuerdo privado entre las partes.

12. RESERVA DE COMPETENCIAS Y JURISDICCIÓN

12.1. No sustitución de la vía legal

Las resoluciones del Comité Jurídico de IberFácil son **vinculantes** a nivel interno, pero no excluyen la potestad de las partes de acudir a la **jurisdicción social** o a las autoridades (Inspección de Trabajo, juzgados, etc.).

12.2. Derecho de Recurso ante Autoridades Externas

Las partes pueden denunciar ante la **Inspección de Trabajo** o los **Juzgados de lo Social**, sin que ello exonere a la empresa de cumplir las resoluciones internas mientras no se declare su inaplicación por autoridad competente.

13. MODIFICACIONES Y VIGENCIA

13.1. Modificación de Protocolos

IberFácil podrá actualizar los protocolos y condiciones para adaptarlos a cambios normativos, avisando con la antelación pactada.

13.2. Duración y Renovación

El contrato se suscribe por **un (1) año** prorrogable, salvo comunicación escrita con **30 días** de antelación antes de la expiración.

14. ACEPTACIÓN Y RÉGIMEN JURÍDICO

La contratación de este servicio implica la **adhesión** a las presentes condiciones y al **Protocolo de Actuación frente al Acoso** de IberFácil, así como a las **Condiciones Generales de Contratación** de IberFácil. Se rige por la **legislación española** y, salvo fuero imperativo, las controversias se someten a los **Juzgados y Tribunales de Miranda de Ebro (Burgos)**.



ANEXO I

TARIFAS Y PRECIOS

1. Implantación Inicial

- Coste: 0 € (gratuita).

2. Apertura de Expediente

- Cada denuncia que dé lugar a la formalización de un expediente: 200 €.

3. Archivo en Instrucción

- Si el procedimiento se archiva durante la fase de investigación (antes de elevar al Comité): 250 €.

4. Elevación por Indicios

- Al elevar el asunto al Comité Jurídico de IberFácil tras apreciar indicios suficientes: 400 €.

5. Volumen Documental

- Cada 500 folios (o fracción superior) de documentación analizada: 50 €.

6. Declaraciones Adicionales

- Se incluyen sin coste las 5 primeras declaraciones (víctima, denunciado, 3 testigos).
- A partir de la 6.^a declaración: 50 € por cada comparecencia adicional.

7. Medidas Cautelares

- Por cada resolución que imponga, modifique o revoque medidas cautelares: 150 €.

8. Provisión de Fondos y Pago Final

- Al iniciarse un expediente, se abona una provisión del 30% calculado sobre la suma previsible de costes (apertura, medidas, etc.).
- El 70% restante se liquida en la resolución final (archivo, elevación con decisión definitiva, etc.).
- Los recursos no suspenden el pago de los honorarios ya devengados; si un recurso reduce los costes aplicables, se practicarán ajustes en la liquidación.
- Los precios indicados no incluyen el IVA aplicable, gastos de desplazamiento, dietas, servicios postales o notificaciones, de cuyos costes se dará traslado justificado a la empresa.



Fecha de última actualización: 30/03/2025