



INSTITUT
BARCELONA
ESTUDIS
INTERNACIONALS

PROTOCOL PER PREVENIR, IDENTIFICAR I ACTUAR

EN SITUACIONS D'ASSETJAMENT SEXUAL
I ASSETJAMENT PER RAÓ DE SEXE,
ORIENTACIÓ SEXUAL, I IDENTITAT I
EXPRESSIÓ DE GÈNERE



CONTINGUT

1. Fonaments.....	3
2. Objectius.....	4
3. Definicions i àmbit dels actes i comportaments sotmesos a aquest protocol.....	4
3.1 Assetjament sexual	4
3.2 Assetjament per raons de sexe, orientació sexual, identitat o expressió de gènere	5
3.3 Àmbit d'aquest protocol	5
3.3.1 Persones a qui s'aplica aquest protocol	5
3.3.2 Àmbit d'aplicació	6
4. Òrgans responsables de l'aplicació i el compliment d'aquest protocol.....	6
5. Accions	7
5.1. Mesures de prevenció i sensibilització davant de situacions d'assetjament sexual i assetjament per raons de sexe, orientació sexual i identitat i expressió de gènere	7
5.2. Procediment d'actuació en cas de detecció i/o denúncia d'una situació d'assetjament sexual i assetjament per raons de sexe, orientació sexual i identitat i expressió de gènere.....	8
5.2.1. Comunicació i assessorament.....	8
5.2.2. Informes i investigacions internes	9
5.2.3 Resolució	10
5.2.4 Recursos.....	10
5.3. Procediment d'actuació per establir mesures de suport, acompanyament i reparació a la(es) persona(es) afectada(es).....	11
6. Drets i responsabilitats	11

Octubre 2022

1. Fonaments

Aquest document presenta el protocol de l'Institut Barcelona d'Estudis Internacionals per a la prevenció, la detecció i la resolució de situacions d'assetjament sexual i assetjament per raons de sexe, orientació sexual i identitat i expressió de gènere.

L'IBEI és una institució fermament compromesa amb la no discriminació i la inclusió, tal com reflecteixen els seus estatuts, la normativa interna i el pla estratègic. En compliment del seu [Codi Ètic](#), l'IBEI s'esforçarà per aconseguir la igualtat d'oportunitats en la contractació, la formació, l'activitat, la remuneració i la jubilació, evitant activament la discriminació per raons de sexe, orientació sexual i identitat i expressió de gènere i aplicant mesures d'acció positiva quan calgui. La relació entre els membres de l'IBEI, el personal acadèmic, el personal no acadèmic i els estudiants, tant des del punt de vista personal com acadèmic, es basa en els principis d'igualtat i no discriminació i el foment d'un entorn institucional de confiança i col·laboració. D'acord amb el seu pla estratègic, l'IBEI es posiciona fermament a favor de la igualtat de gènere com un dels principis estratègics de la seva política institucional i de recursos humans, destacant el compromís de treballar per la no discriminació i de promoure i impulsar les mesures necessàries per aconseguir la igualtat d'oportunitats entre dones i homes en l'organització.

Aquest protocol s'ha elaborat en compliment de la legislació vigent, tal com indica l'[article 48.1 de la Llei orgànica 3/2007, del 22 de març](#), per a la igualtat efectiva de dones i homes, sobre mesures específiques per a la prevenció de l'assetjament sexual i de l'assetjament per raons de sexe a la feina: "Les empreses hauran de promoure condicions de treball que evitin l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe i arbitrar procediments específics per a la seva prevenció i per vehicular les denúncies o reclamacions que puguin formular els qui n'hagin estat objecte". D'altra banda, el Parlament de Catalunya, a la [Llei 17/2020, de 22 de desembre \(per la qual es modifica la Llei 5/2008, de 24 d'abril\)](#) del dret de les dones a eradicar la violència masclista, estableix noves formes de violència i nous àmbits en què es produeixen les conductes contemplades en aquest Protocol. En la mateixa línia, les Corts Generals van aprovar la [Llei 3/2022, del 24 de febrer, de convivència universitària](#), que, entre altres qüestions, regula les activitats de prevenció en matèria d'assetjament i els procediments específics d'atenció a les denúncies i reclamacions, i estableix mesures de suport a les víctimes.

Després de l'aprovació per la Comissió Negociadora el 20 de juny de 2022 del [Pla d'Igualtat 2022-2026](#), en què la seva acció 6.2 és el compromís d'elaborar un protocol de prevenció, detecció i tractament de l'assetjament sexual i per raó de sexe", aquest document articula els procediments previstos per l'IBEI en aquesta matèria.

2. Objectius

Aquest protocol persegueix tres objectius principals

- a. Prevenir l'aparició de situacions d'assetjament sexual, assetjament per raons de sexe, orientació sexual, identitat o expressió de gènere entre els membres de la comunitat de l'IBEI.
- b. Establir pautes clares d'actuació davant les reclamacions o denúncies relacionades amb situacions d'assetjament sexual, assetjament per raons de sexe, orientació sexual, identitat o expressió de gènere que es produeixin en l'àmbit d'aquest protocol, tal com es defineix al [punt 3.3](#); investigar-les i, si escau, emprendre les actuacions administratives necessàries per fer-hi front, amb l'adopció de mesures cautelars i/o resolent possibles responsabilitats disciplinàries.
- c. Establir mesures de suport, acompanyament i reparació per a la persona o persones afectades.

3. Definicions i àmbit dels actes i comportaments sotmesos a aquest protocol

3.1 Assetjament sexual

Tal com recull la legislació esmentada (Llei orgànica 3/2007 i Llei 5/2008 de Catalunya), s'entén per **assetjament sexual**:

→ Qualsevol comportament verbal, no verbal o físic, de caràcter sexual, que es faci amb el fi o l'efecte d'atemptar contra la dignitat d'una persona, en particular si crea un entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant o ofensiu. A diferència de l'assetjament psicològic a la feina, aquests comportaments es consideraran assetjament sexual encara que no s'hagin produït de manera repetida o sistemàtica.

L'assetjament sexual pot adoptar, entre d'altres, les formes següents:

- **Verbal** (difondre rumors, preguntar o explicar la vida sexual i les preferències sexuals d'una persona; fer comentaris o bromes sexuals de caràcter obscè; formular comentaris obscens sobre el cos o l'aspecte físic; exigir favors sexuals).
- **No verbal** (adreçar mirades lascives al cos d'altres persones, fer gestos obscens, enviar cartes, notes o missatges de correu electrònic amb imatges de contingut sexual ofensiu).
- **Físic** (infligir un contacte físic ofensiu).

3.2 Assetjament per raons de sexe, orientació sexual, identitat o expressió de gènere

D'acord amb la legislació esmentada (Llei orgànica 3/2007 i Llei 5/2008 de Catalunya), s'utilitzaran les definicions següents:

- **Assetjament per raons de sexe o gènere:** qualsevol conducta verbal o física no desitjada que atempti contra la dignitat de la persona i creï un entorn intimidatori, hostil, degradant, ofensiu o molest si aquesta conducta es basa en el sexe o el gènere de la persona afectada.
- **Assetjament per raons d'orientació sexual:** qualsevol conducta verbal o física no desitjada que creï un entorn intimidatori, hostil, degradant, ofensiu o pertorbador si aquesta conducta es basa en l'orientació sexual real o percebuda de la persona en qüestió.
- **Assetjament per raons d'identitat sexual i identitat o expressió de gènere:** qualsevol conducta verbal o física no desitjada que creï un entorn intimidatori, hostil, degradant, ofensiu o pertorbador si aquesta conducta es basa en la identitat sexual o la identitat o expressió de gènere de la persona afectada.

Les situacions d'assetjament per raons de sexe, orientació sexual i identitat o expressió de gènere poden adoptar, entre d'altres, les formes següents:

- **Verbal** (preguntar o explicar la vida sexual i les preferències sexuals d'una persona; fer comentaris o bromes sexuals obscenes; formular comentaris vulgars sobre el cos o l'aparença física; exigir favors sexuals, burlar-se de la identitat de gènere o l'expressió de gènere d'una persona).
- **No verbal** (adreçar mirades lascives al cos d'altres persones, fer gestos obscens, enviar cartes, notes o missatges de correu electrònic amb imatges de contingut sexual ofensiu).
- **Físic** (infligir un contacte físic ofensiu).

3.3 Àmbit d'aquest protocol

3.3.1 Persones a qui s'aplica aquest protocol

Aquest protocol s'aplica a:

- a. Tot el personal que mantingui una relació laboral o estatutària amb l'IBEI i a tots els estudiants de l'IBEI.
- b. El personal de les empreses externes contractades per l'IBEI i que prestin els seus serveis a les instal·lacions de l'IBEI, sempre que alguna de les persones que intervinguin en els fets pertanyi als col·lectius indicats a l'apartat a) anterior. Totes les empreses externes contractades per l'IBEI hauran de ser informades de l'existència d'aquest protocol, segons

la [Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals](#) i el [Reial decret 171/2004, de 30 de gener](#).

- c. Les persones que no formin part de cap dels col·lectius esmentats però que siguin usuàries dels serveis que presta l'IBEI, sempre que la persona denunciada sigui membre de la comunitat de l'institut i la conducta denunciada s'hagi produït en el context d'una activitat oferta per l'IBEI.

Les persones esmentades als punts a, b i c poden tenir la condició de presumptes víctimes o presumptes autors de les situacions aquí descrites.

El personal i els estudiants de l'IBEI que participin en programes de mobilitat han de respectar les lleis sobre assetjament sexual i identitat i expressió de gènere del país d'acollida, així com les normes i els reglaments en la matèria de la universitat o institució on es trobin.

En cas que una denúncia impliqui personal o estudiants de l'IBEI en mobilitat a l'IBEI, o estudiants i personal de l'IBEI acollits en mobilitat en una altra universitat o centre acadèmic, les institucions s'hauran de posar en contacte i establir vies de comunicació per fer el seguiment dels processos corresponents i obrir una línia de recerca per executar mesures sancionadores en cas que es considerin oportunes.

3.3.2 Àmbit d'aplicació

La conducta denunciada, físicament o digitalment (a través de correu electrònic, xarxes socials, missatgeria instantània, etc.), s'ha de produir o haver produït dins de l'àmbit organitzatiu o de prestació de serveis de l'IBEI, és a dir, dins de qualsevol zona del campus o de les instal·lacions de l'institut, o fora de les instal·lacions esmentades quan la conducta es produeixi en una activitat o servei organitzats per l'IBEI.

Pel que fa al marc temporal d'aplicació, les accions o les conductes denunciades a través d'aquest protocol s'han d'haver produït durant el període en què les persones implicades hagin format part de l'IBEI. El protocol també s'aplica en els 12 mesos posteriors al fet que la persona afectada hagi deixat de pertànyer a la comunitat de l'IBEI, sempre que la persona denunciada segueixi sent membre de l'IBEI i que els fets denunciats hagin passat abans que aquesta persona deixés de ser membre de l'IBEI.

4. Òrgans responsables de l'aplicació i el compliment d'aquest protocol

Direcció de l'IBEI: Com a autoritat de la institució, és l'òrgan competent per iniciar i resoldre els procediments administratius corresponents, procedir a la investigació dels fets denunciats i determinar les sancions administratives i disciplinàries corresponents, si escau.

Gerència de l'IBEI: Com a responsable de la gestió dels recursos humans de l'IBEI, s'encarregarà —juntament amb el/la responsable de Gestió Acadèmica i Qualitat Docent i altres unitats de coordinació i gestió que hi puguin estar involucrades, de comú acord amb la Direcció de l'IBEI— de dur a terme les actuacions que determinin les conclusions de les investigacions en curs, incloent-hi l'execució de les mesures administratives i/o sancionadores que calgui adoptar. A més, en col·laboració amb els òrgans de l'IBEI que siguin necessaris, s'encarregarà de vetllar pel compliment correcte dels objectius previstos en aquest protocol.

Comissió Interna d'Igualtat de l'IBEI: Serà informada de les accions de seguiment i control de les denúncies realitzades d'acord amb aquest protocol.

Responsable d'Igualtat de l'IBEI: És la persona encarregada d'aplicar els objectius d'aquest protocol, esmentats al [punt 2](#). A més de complir amb les tasques de prevenció (objectiu a), és la persona responsable de rebre les denúncies (objectiu b), informar i assessorar la persona o persones denunciants i aplicar el procediment de gestió de les denúncies, tal com s'estableix al [punt 5.2](#) d'aquest protocol. També s'encarregarà que la persona o persones denunciants rebin suport, d'acord amb l'objectiu c d'aquest protocol.

Responsable de Comunicació de l'IBEI: En col·laboració amb el/la responsable d'Igualtat de l'IBEI, s'encarregarà de les accions de comunicació externa i interna en matèria de prevenció (detallades al [punt 5.1](#)).

Els altres òrgans de govern i personal acadèmic i no acadèmic hauran de:

- Conèixer aquest protocol i vetllar pel seu compliment efectiu.
- Iniciar el procediment esmentat al [punt 5.2](#) quan tinguin coneixement d'una conducta tipificada en aquest protocol.
- Participar en la Comissió d'Investigació i en altres activitats administratives, d'investigació o de seguiment, en les matèries objecte d'aquest protocol, en cas que el Director de l'IBEI ho demani.

Conflicte d'interessos: En el cas que el/la denunciant consideri que hi ha una situació de conflicte d'interessos que no garanteixi l'equitat del procés, la persona o persones implicades seran excloses del procediment, i substituïdes per tercers, designats per Direcció o Gerència i acceptats per la denunciant.

5. Accions

5.1. Mesures de prevenció i sensibilització davant de situacions d'assetjament sexual i assetjament per raons de sexe, orientació sexual i identitat i expressió de gènere

L'IBEI ha de promoure accions de prevenció, informació, formació i sensibilització en matèria d'assetjament sexual, assetjament per raons de sexe, orientació sexual, identitat i expressió

de gènere, amb l'objectiu d'eradicar del tot aquesta mena de conductes de l'entorn de l'IBEI i contribuir a la sensibilització de la comunitat de l'IBEI. Per això, es proposen les mesures següents:

- Desenvolupar una **estratègia de comunicació** perquè aquest protocol sigui de coneixement general entre tots els membres de la comunitat de l'IBEI. Algunes de les eines que es faran servir per difondre'l són el lloc web de l'IBEI, la intranet de l'IBEI, les llistes de correu, les xarxes socials de l'IBEI, les jornades de benvinguda, entre d'altres.
- Dur a terme **campanyes de sensibilització**, adreçades a tota la comunitat de l'IBEI.
- Elaborar un **programa de formació** per als diferents grups de la comunitat de l'IBEI (personal acadèmic i no acadèmic, estudiants) sobre temes relacionats amb la igualtat de gènere, la diversitat sexual i la no discriminació.

5.2. Procediment d'actuació en cas de detecció i/o denúncia d'una situació d'assetjament sexual i assetjament per raons de sexe, orientació sexual i identitat i expressió de gènere

Qualsevol membre de la comunitat de l'IBEI pot presentar una denúncia per assetjament sexual i assetjament per raons de sexe, orientació sexual i identitat i expressió de gènere, tant si és la persona afectada com si ha detectat una situació que entri dins de les categories descrites a l'[apartat 3](#) d'aquest protocol.

El procediment constarà de tres fases:

- Fase 1: Comunicació i assessorament
- Fase 2: Informes i investigacions internes
- Fase 3: Resolució

5.2.1. Comunicació i assessorament

Les denúncies i comunicacions de la suposada conducta es poden fer de dues maneres. Per escrit, enviant un correu electrònic a equality@ibeil.org, o verbalment, a la persona responsable d'Igualtat de l'IBEI. En cas que altres membres de la comunitat de l'IBEI, en particular els alts càrrecs, rebin una denúncia d'aquest tipus per via oral o escrita, l'han de trametre sense demora al/a la responsable d'Igualtat de l'IBEI o a Gerència.

Les denúncies i les comunicacions no poden ser anònimes: la persona que les presenti ha d'incloure el seu nom i les dades bàsiques de contacte. Això no obstant, s'ha de garantir plenament al denunciant el principi de confidencialitat durant tot el procediment.

En el termini de dos dies laborables després de la recepció de la denúncia, el/la responsable d'Igualtat de l'IBEI es posarà en contacte amb el/la denunciant i organitzarà una reunió. Llevat

de casos de força major, la reunió se celebrarà com a màxim 7 dies laborables després de la recepció de la denúncia, en un espai adequat per garantir la confidencialitat.

En aquesta reunió, el/la denunciant exposarà el seu cas al/a la responsable d'Igualtat, que obrirà un expedient on constin els detalls i les actuacions dutes a terme. La persona responsable d'Igualtat haurà de valorar la denúncia i informar el denunciant sobre les opcions, actuacions i eines amb què compta per contribuir a solucionar el problema, així com sobre les mesures d'acompanyament, assessoria i suport disponibles per a la persona afectada. En el termini de 2 dies laborables des del final de la primera entrevista i sobre la base de la informació recopilada, el/la responsable d'Igualtat elaborarà un informe tècnic que serà presentat a la Direcció de l'IBEI. La Direcció i el/la coordinador/a de la Comissió d'Igualtat de l'IBEI determinaran si no hi ha base suficient per prosseguir amb el cas i procedir al tancament de l'expedient o si s'ha de continuar amb la següent fase del procediment. La decisió s'haurà de comunicar al denunciant en un termini de 7 dies hàbils des de la recepció de l'informe tècnic. En cas que el/la denunciant no estigui d'acord amb la resolució, el/la responsable d'Igualtat l'haurà d'informar sobre el procediment de recurs (vegeu el [punt 5.2.4](#)).

5.2.2. Informes i investigacions internes

Si, a partir de l'informe tècnic inicial, avalat per la Direcció de l'IBEI i el/la coordinador/a de la Comissió d'Igualtat de l'IBEI, es decideix que cal continuar amb el procediment i iniciar una investigació, el/ la responsable d'Igualtat de l'IBEI s'haurà de posar en contacte amb la persona o persones implicades en la denúncia. L'entrevista o entrevistes necessàries s'hauran de dur a terme en un lloc que garanteixi la confidencialitat i la privadesa. En el transcurs de l'entrevista, el/la responsable d'Igualtat de l'IBEI ha d'informar la persona o persones implicades de l'existència de la reclamació i obtenir-ne el relat dels fets.

A partir d'aquestes entrevistes inicials, el/la responsable d'Igualtat de l'IBEI haurà d'actualitzar l'informe tècnic, informant tant a Direcció com al coordinador de la Comissió d'Igualtat de l'IBEI. Si a l'informe tècnic es constata que hi ha indicis suficients d'una situació d'assetjament sexual, o d'assetjament per raons de sexe, orientació sexual o identitat i expressió de gènere, la Direcció de l'IBEI convocarà una comissió d'investigació, en el termini de 7 dies hàbils des de la recepció de l'informe. S'haurà d'informar a totes les parts implicades en l'assumpte, així com al coordinador de la Comissió d'Igualtat.

→ La **comissió d'investigació** estarà integrada pe director o directora de l'IBEI o la persona que aquest/a designi, que presidirà la comissió, vetllant pel correcte compliment d'aquest protocol i garantint-ne la imparcialitat, celeritat i equitat, el/la Gerent de l'IBEI o la persona que aquest/a designi, un/a representant de la Comissió d'Igualtat de l'IBEI, i un/a representant del Patronat de l'IBEI. El/la responsable d'Igualtat actuarà com a secretari de la comissió, encarregant-se d'aixecar les actes de les reunions i d'incorporar-les a l'expedient en curs.

A la sessió inicial, el/la responsable d'Igualtat informarà la comissió sobre l'expedient en qüestió. Els membres de la comissió establiran un calendari de treball i procediran a citar la persona o persones denunciants, la persona o persones denunciades i les altres persones implicades el testimoni de les quals es consideri rellevant per a l'actuació, per entrevistar-les per separat. L'objectiu d'aquestes entrevistes és escatir els fets denunciats i aclarir la participació de les persones denunciades.

En l'exercici de les seves funcions, la comissió podrà exigir la informació necessària i sol·licitar, si escau, la col·laboració de qualsevol persona que pugui contribuir amb qui correspongui per dur a terme les seves actuacions. També podrà sol·licitar assessorament tècnic extern, així com posar en marxa mecanismes d'ajuda i suport al la persona denunciant, amb independència del resultat final del procediment.

5.2.3 Resolució

Un cop acabades les actuacions corresponents, la comissió ha d'emetre un informe final de la seva intervenció. L'informe final ha de resumir el cas, d'acord amb la denúncia inicial i altres circumstàncies rellevants, el procediment seguit pel comitè, les conclusions aconseguides i les propostes d'accions posteriors.

Les actuacions posteriors poden ser:

- Arxiu de l'acusació, motivat per un dels fets següents: que el/la denunciant decideixi retirar la denúncia; manca d'objectivitat o insuficiència manifesta de proves;
- Proposta d'incoació d'expedient disciplinari i de mesures correctores: Si de l'informe se'n desprèn clarament l'existència d'un assetjament, l'òrgan que l'elabori proposarà la incoació d'un expedient disciplinari i de mesures disciplinàries correctores.
- Proposta d'adopció de mesures alternatives no disciplinàries adequades, segons el cas, adreçades a corregir les actituds detectades.

El document final de la comissió d'investigació, juntament amb la recomanació de les mesures que s'han d'adoptar, s'ha de presentar al president de l'IBEI perquè validi l'informe i doni ordre a Direcció i Gerència que procedeixin a complir les recomanacions.

5.2.4 Recursos

El recurs intern és la darrera etapa del procediment formal. En cas que alguna de les persones implicades en el procediment no estigui d'acord amb el resultat obtingut, té dret a presentar un recurs, és a dir, una comunicació escrita, adreçada al president de l'IBEI, manifestant-s'hi en desacord i sol·licitant-ne la revisió.

El president de l'IBEI pot convocar una comissió extraordinària, integrada per dos membres del Patronat i un representant del Servei de Recursos Humans d'una de les universitats membres. Aquesta comissió extraordinària haurà de revisar el procediment, procedint a entrevistar les parts si ho considera necessari. Un cop finalitzada la investigació i revisió del

cas, emetrà la seva resolució. La decisió de la Comissió Extraordinària és inapel·lable i no està prevista cap altra instància de recurs o revisió del procediment al si de l'IBEI.

5.3. Procediment d'actuació per establir mesures de suport, acompanyament i reparació a la(es) persona(es) afectada(es)

L'IBEI promourà l'accés a l'atenció psicològica dels afectats o denunciants que ho requereixin, considerant les circumstàncies de cada cas.

Els demandants rebran assessorament i consell de la persona responsable d'Igualtat i de la Comissió d'Igualtat tant per a la tramitació de la denúncia com per a la valoració de les accions que s'hagin d'emprendre.

L'IBEI pot recórrer a personal i serveis externs per donar suport i atenció a qui en necessiti, tant al llarg del procés com durant els 6 mesos següents.

Es considerarà de manera especial la possibilitat d'establir acords laborals o acadèmics especials (canvi d'horaris, terminis i calendaris especials) per al personal acadèmic i no acadèmic i per als estudiants que presentin una denúncia d'assetjament i que ho demanin.

6. Drets i responsabilitats

Les persones implicades en el procediment gaudiran dels següents drets i responsabilitats:

Confidencialitat: Cap de les persones implicades en el procediment no ha de parlar del cas amb altres membres del personal o estudiants ni amb persones alienes a l'IBEI, tret que siguin persones que tinguin una raó legítima per estar-ne informades, com un assessor, un conseller/metge o família/parella. De tota manera, les persones esmentades també hauran de mantenir la confidencialitat.

Feina: En la mesura que sigui possible, s'espera que el personal acadèmic i no acadèmic treballi amb normalitat durant els processos de reclamació. En algunes circumstàncies, l'IBEI també podrà cercar alternatives per a l'exercici de la feina. S'adoptaran mesures alternatives per a les classes sempre que els estudiants ho demanin.

Representació: En qualsevol fase del procés, els membres del personal acadèmic i no acadèmic i els estudiants podran disposar de l'assessorament o representació d'una persona de suport, un representant sindical o un representant legal.

Prohibició de represàlies: Les persones no seran objecte de represàlies per la participació en una denúncia. Si algun membre del personal o algun estudiant creu que està sent objecte de represàlies, cal que es posi immediatament en contacte amb el seu supervisor, Gerència o la Direcció de l'IBEI.

Bona fe: Aquest procediment de denúncia no s'ha d'utilitzar amb ànim de venjança, càstig o malevolència. Si una persona presenta una queixa frívola, vexatòria o de mala fe, es podran adoptar mesures disciplinàries en contra seva.

Imparcialitat: Totes les persones implicades en la resolució de les denúncies han de ser imparcials i estar lliures de qualsevol conflicte d'interessos. Això vol dir que la persona que tramiti la denúncia no podrà decidir en casos en què tingui un interès directe o indirecte significatiu. Si la persona que tramita la denúncia considera que no pot ser imparcial, la Direcció de l'IBEI haurà de traslladar el cas a una altra persona d'un nivell adequat.

Obertura i tancament d'expedients: La primera instància ha de fer el seguiment documental de tot el procediment de reclamació. La documentació detallada s'haurà de guardar en un expedient administratiu segur i confidencial. És responsabilitat de Gerència vetllar per l'obertura de l'expedient i que aquest contingui tota la informació relacionada.