

**PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y ACTUACION FRENTE AL
ACOSO LABORAL O MOBBIN.
INESE SPS, SL**

ÍNDICE

1. COMPROMISO DE INESE SPS, SL EN LA GESTIÓN DEL ACOSO LABORAL O MOBBING EN LA EMPRESA	2
2. OBJETIVO DEL PRESENTE PROTOCOLO	4
3. ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
4. EXCLUSIONES.....	4
5. MEDIDAS DE PREVENCIÓN	4
6. ACOSO LABORAL.....	6
7. PROCEDIMIENTO DE ACTUACION.....	8
7.1 Presentación de la queja, activación del protocolo y tramitación del expediente administrativo	9
7.2 La resolución del expediente de acoso	11
7.3 Seguimiento.....	13
8. DURACIÓN, OBLIGATORIEDAD DE CUMPLIMIENTO Y ENTRADA EN VIGOR.....	13

1. COMPROMISO DE INESE SPS, SL EN LA GESTIÓN DEL ACOSO LABORAL O MOBBING EN LA EMPRESA

La Constitución Española declara que la dignidad de la persona constituye uno de los fundamentos del orden político y de la paz social, reconociendo el derecho de toda persona a la no discriminación, a la igualdad de trato, al libre desarrollo de su personalidad y a su integridad física y moral.

El Estatuto de los Trabajadores, de forma específica, contempla el derecho de las personas trabajadoras al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, incluida la protección frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, y frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo.

La ley 5/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación reconoce el derecho de toda persona a la igualdad de trato y no discriminación con independencia de su nacionalidad, de si son menores o mayores de edad o de si disfrutan o no de residencia legal. Nadie podrá ser discriminado por razón de nacimiento, origen racial o étnico, sexo, religión, convicción u opinión, edad, discapacidad, orientación o identidad sexual, expresión de género, enfermedad o condición de salud, estado serológico y/o predisposición genética a sufrir patologías y trastornos, lengua, situación socioeconómica, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social en el centro de trabajo.

Nuestro Código Ético destaca el compromiso de INESE con los principios de la ética empresarial y específicamente con los derechos humanos y laborales reconocidos en la legislación y en los pactos internacionales. Se establece que la profesionalidad y la integridad constituyen criterios rectores de la conducta de los profesionales de INESE y se consagran los principios de no discriminación, de respeto a la vida personal y familiar y el derecho a la intimidad. De acuerdo con estos principios, INESE se compromete a crear, mantener y proteger un entorno laboral donde se respete la dignidad de la persona y los derechos y valores a los que se han hecho referencia y asume su compromiso de prevenir, no tolerar, combatir y perseguir cualquier manifestación de acoso laboral o mobbing, sexual y por razón de sexo u otra discriminación en su organización.

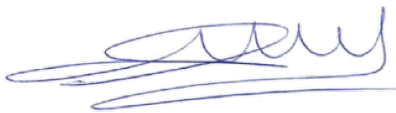
Con el fin de asegurar que todas las personas disfruten de un entorno de trabajo en el que su dignidad, integridad moral y libertad sexual sean respetadas y su salud no se vea afectada negativamente INESE declara su compromiso de impulsar una cultura organizativa que garantice un trato igual, respetuoso y digno a todo su personal, rechazando todo tipo de conducta de acoso laboral, sexual y por razón de sexo u otra discriminación como el origen racial o étnico, la religión o convicciones, la discapacidad, la edad, la orientación sexual o por cualquier otra condición o

circunstancia personal o social, así como cualquier forma de violencia en el trabajo, tanto física como psicológica.

En Madrid a 29 de noviembre de 2023

FIRMA

DÑA. SUSANA PÉREZ SÁNCHEZ-ROMATE (DIRECTORA GENERAL DE INESE)

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Susana Pérez Sánchez-Romate', with a horizontal line underneath.

DÑA. ROSA MARÍA FERNÁNDEZ CAMPOS (COMPLIANCE OFFICER DE INESE)

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rosa María Fernández Campos', with a horizontal line underneath.

2. OBJETIVO DEL PRESENTE PROTOCOLO

El presente Protocolo persigue prevenir y erradicar las situaciones constitutivas de acoso, en todas sus modalidades, asumiendo INESE su responsabilidad en orden a erradicar un entorno de conductas contrarias a la dignidad y valores de la persona.

A tal efecto, en este Protocolo se consideran dos aspectos fundamentales: la prevención del acoso y la reacción empresarial frente a denuncias por acoso. En consecuencia, se consideran dos tipos de actuaciones:

- 1)** Establecimiento de medidas mediante las cuales INESE procure prevenir y evitar situaciones de acoso o susceptibles de constituir acoso.
- 2)** Establecimiento de un procedimiento interno de actuación para los casos en los que, aun tratando de prevenir dichas situaciones, se produce una denuncia o queja interna por acoso, por parte de algún empleado/a.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Protocolo será aplicable a todas las personas trabajadoras de INESE, con dependencia de cuál sea su relación laboral con la misma. Al personal que pertenezca a empresas contratadas por INESE, siempre que realice su actividad en centros de trabajo dependientes de la misma, también le será de aplicación el presente Protocolo, en todos aquellos puntos referentes a la investigación.

4. EXCLUSIONES

Quedan excluidos del concepto de acoso moral en el trabajo aquellos conflictos interpersonales pasajeros y localizados en un momento concreto, que se pueden dar en el marco de las relaciones de trabajo y que afectan a su organización y desarrollo, pero que no tengan la finalidad de perjudicar personal o profesionalmente a una de las partes implicadas en el conflicto.

En estos supuestos los órganos competentes deberán asumir el esclarecimiento y resolución de esas conductas, a los efectos de evitar que estos hechos o conflictos puntuales se conviertan en habituales y desemboquen en conductas de acoso laboral.

5. MEDIDAS DE PREVENCIÓN

Con el objeto de prevenir el acoso o situaciones potencialmente constitutivas de acoso, INESE establece las siguientes medidas:

- 1)** INESE promoverá un entorno de respeto y corrección en el ambiente de trabajo, inculcando a todo el personal que presta servicios en su organización

los valores de igualdad de trato, respeto, dignidad y libre desarrollo de la personalidad.

- 2) INESE procurará la integración del personal de nuevo ingreso, evitando situaciones de aislamiento mediante un seguimiento de la persona trabajadora no sólo en su proceso de acogida inicial, sino con posterioridad al mismo. INESE se hará eco de las circunstancias personales o culturales de la persona trabajadora incorporada y las tendrá en cuenta para contribuir a su integración.
- 3) INESE facilitará información y formación a los empleados sobre los principios y valores que deben respetarse en la empresa y sobre las conductas que no se admiten.
- 4) INESE prohíbe las insinuaciones o manifestaciones que sean contrarias a los principios reseñados, tanto en el lenguaje, como en las comunicaciones y en las actitudes.
- 5) Cuando se detecten conductas no admitidas en un determinado colectivo o equipo de trabajo, la Dirección de INESE se dirigirá inmediatamente al responsable del mismo, a fin de informarle sobre la situación detectada, las obligaciones que deben respetarse y las consecuencias que se derivan de su incumplimiento, llevándose a cabo las reuniones que, en su caso, procedan, para analizar lo ocurrido y normalizar las conductas.
- 6) INESE mantendrá una actividad constante en la adopción de nuevas medidas o mejora de las existentes, que permitan alcanzar una óptima convivencia en el trabajo, salvaguardando los derechos de las personas trabajadoras.
- 7) El Canal ético es el lugar en el que se pueden presentar las quejas o denuncias de acoso, en cualquiera de sus formas, cuyo enlace es:

<https://canaletico.protector-riesgocero.com/Home/ComplianceAction/B7HW6i6xXTtecKSWP0lOnAAIL1dPMMBQ61wurIAIL1dPMMBQ61wurl>

Solo la persona designada para tramitar la denuncia tendrá acceso a los correos que a esos efectos se remitan.

- 8) De entender que está siendo acosada o de tener conocimiento de una situación de acoso sexual o por razón de sexo, cualquier trabajador o trabajadora dispondrá de la posibilidad de, mediante queja o denuncia, activar este protocolo como procedimiento interno, confidencial y rápido en aras a su erradicación y reparación de efecto.
- 9) Cabe la posibilidad de realizar una denuncia anónima, en virtud de 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.

6. ACOSO LABORAL

Constituye acoso laboral en la empresa la reiteración de conductas, prácticas o comportamientos, realizados individualmente o en grupo, que atentan contra la dignidad de uno o varios profesionales, creando un entorno estresante, intimidatorio, humillante u ofensivo, y cuya finalidad es que estos acaben abandonando su puesto de trabajo, el menoscabo o la lesión de la personalidad, la dignidad o la estabilidad psicológica de la víctima o víctimas.

Los elementos objetivos que configuran las conductas de acoso moral son:
Sistematicidad

- Reiteración
- Frecuencia

Los elementos subjetivos inherentes a las conductas de acoso moral son:

- Intencionalidad
- Persecución de un fin

El acoso moral puede ser de diversos tipos:

- Acoso moral descendente: la persona acosadora ocupa un cargo superior al de la víctima.
- Acoso moral horizontal: se produce entre personas del mismo nivel jerárquico.
- Acoso moral ascendente: la persona acosadora ocupa un nivel jerárquico inferior al de la víctima.

Características

El acoso laboral o mobbing consiste en una forma de maltrato que se da dentro del espacio de trabajo.

A continuación, se enuncian, a modo de ejemplo, y sin ánimo excluyente o limitativo, una serie de conductas concretas que, podrían llegar a constituir acoso psicológico y/o físico en el trabajo:

Ataques con medidas organizativas:

- Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia.
- Juzgar el desempeño de la persona de manera ofensiva, ocultar sus esfuerzos y habilidades.
- Poner en cuestión y desautorizar las decisiones de la persona.
- No asignar tarea alguna, o asignar tareas sin sentido o degradantes.
- Negar u ocultar los medios para realizar el trabajo, o facilitar datos erróneos.

- Asignar trabajos muy superiores a las competencias o cualificaciones de la persona, o que
- requieran una cualificación mucho menor de la poseída.
- Órdenes contradictorias o imposibles de cumplir.
- Manipular las herramientas de trabajo
- Robo de pertenencias, documentos, herramientas de trabajo, etc.
- Amenazas o presiones a las personas que apoyan al acosado.
- Manipulación, ocultamiento, devolución de la correspondencia, las llamadas, los mensajes... de la persona.
- Negación o dificultades para el acceso a permisos, cursos, actividades, etc.

Ataques para reducir las posibilidades de comunicación:

- Cambiar la ubicación de la persona separándola de sus compañeros (aislamiento).
- Ignorar la presencia de la persona.
- No dirigir la palabra a la persona.
- Restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con la persona.
- No permitir que la persona se exprese.
- Evitar todo contacto visual.
- Eliminar o restringir los medios de comunicación disponibles para la persona (teléfono, correo electrónico, etc.)

Actividades que afectan a la salud física o psíquica de la víctima:

- Amenazas y agresiones físicas.
- Amenazas verbales o por escrito.
- Gritos o insultos.
- Llamadas telefónicas atemorizantes.
- Provocar a la persona, obligándole a reaccionar emocionalmente.
- Ocasionar intencionadamente gastos para perjudicar a la persona.
- Ocasionar destrozos en el puesto de trabajo o en sus pertenencias.
- Exigir a la persona realizar trabajos peligrosos o perjudiciales para su salud.

Ataques a la vida privada y a la reputación personal o profesional:

- Manipular la reputación personal o profesional a través del rumor, la denigración y la ridiculización.
- Dar a entender que la persona tiene problemas psicológicos, intentar que se someta a un examen o diagnóstico psiquiátrico.
- Burlas de los gestos, la voz, la apariencia física, discapacidades, poner mote, etc.
- Críticas a la nacionalidad, actitudes y creencias políticas o religiosas, vida privada, etc.

7. PROCEDIMIENTO DE ACTUACION

De manera esquemática las fases y plazos máximos para llevar a cabo el procedimiento de actuación son las siguientes:

- 1) **Presentación de queja o denuncia**
- 2) **Activación del protocolo de acoso**
Plazo máximo 2 días laborables
- 3) **Expediente informativo**
Plazo máximo: 10 días laborables
- 4) **Seguimiento**
Plazo máximo: 30 días naturales



El procedimiento a seguir será el siguiente:

7.1 Presentación de la queja, activación del protocolo y tramitación del expediente administrativo

1º) La empresa designa a Dña. Rosa María Fernández Campos, Compliance Officer de INESE, como persona instructora para que tramite cualquier queja o denuncia que se reciba en materia de acoso sexual y/o por razón de sexo en el trabajo, la investigue y realice su seguimiento. En caso de ausencia por vacaciones, enfermedad o cualquier otra causa legal, actuará de suplente Dña. Susana Pérez Sánchez-Romate, Directora General de INESE. A los efectos oportunos se informará a todas las personas que prestan servicios en la organización de esa designación y se expresará de manera clara y concisa cómo se le pueden hacer llegar esas quejas o denuncias.

2º) Las denuncias podrán ser anónimas, en virtud de 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 las podrá presentar la persona que se sienta acosada o quien tenga conocimiento de esta situación de forma verbal o escrita.

3º) El Canal ético es el lugar en el que se pueden presentar las quejas o denuncias de hostigamiento, acoso sexual y/o por razón de sexo cuyo enlace es:

<https://canaletico.protector-riesgocero.com/Home/ComplianceAction/B7HW6i6xXTtecKSWP0IOnAAIL1dPMMBQ61wurlAIL1dPMMBQ61wurl>

Solo la persona designada para tramitar el protocolo tendrá acceso a los correos que a esos efectos se remitan.

4º) En todo caso, si la formulación de la queja o denuncia fuera realizada verbalmente, será necesaria su ratificación posterior por escrito.

5º) Se deberá garantizar la confidencialidad cualquiera que sea la forma en que se tramiten las denuncias. Recibida una denuncia, la persona encargada de tramitarla dará un código numérico a cada una de las partes afectadas.

6º) Una vez recibida, en el plazo máximo de 2 días laborables, se activará el procedimiento para su tramitación. Cualquier queja, denuncia o reclamación que se plantee tendrá presunción de veracidad.

7º) La persona instructora de la queja o denuncia de acoso, Dña. Rosa María Fernández Campos, Compliance Officer de INESE, convocará al Comité de Crisis de INESE, que realizará una investigación rápida y confidencial en el término de 10 días laborables, en la que oír a las personas afectadas y testigos que se prepongan y

requerirá cuanta documentación sea necesaria, sin perjuicio de lo dispuesto en materia de protección de datos de carácter personal y documentación reservada. Las personas que sean requeridas deberán colaborar con la mayor diligencia posible.

En todo caso, se garantizará la imparcialidad de la actuación del Comité de Crisis, por lo que en caso de concurrir algún tipo de parentesco por consanguinidad o afinidad con alguna o algunas de las personas afectadas por la investigación, amistad íntima, enemistad manifiesta con las personas afectadas por el procedimiento o interés directo o indirecto en el proceso concreto, el integrante del Comité de Crisis afectado deberán abstenerse de actuar y deberá comunicarlo a la empresa para que lo sustituya si es necesario. En caso de que, a pesar de la existencia de estas causas, no se produjera la abstención, podrá solicitarse, por cualquiera de las personas afectadas por el procedimiento, la recusación de dicha persona.

El Comité de Crisis tiene como objetivo intervenir en situaciones de emergencia cuando se detecten situaciones no deseadas que impliquen el incumplimiento de todo tipo de obligaciones voluntarias o contractuales, extracontractuales, legales y delictuales.

Dicho comité de crisis está formado de manera permanente por Dña. Rosa María Fernández Campos (Compliance Officer), Dña. Susana Pérez Sánchez-Romate (vocal), y D. Juan Manuel Blanco García (vocal).

8º) Durante la tramitación del expediente se dará primero audiencia a la víctima y después a la persona denunciada. Ambas partes implicadas podrán ser asistidas y acompañadas por una persona de su confianza, sea o no representante legal y/o sindical de las personas trabajadoras, quienes deberán guardar sigilo sobre la información a la que tenga acceso.

9º) El procedimiento debe ser lo más ágil y eficaz posible y proteger en todo caso la intimidad, confidencialidad y dignidad de las personas afectadas, así como el derecho de contradicción de la persona denunciada. A lo largo de todo el procedimiento se mantendrá una estricta confidencialidad y todas las investigaciones internas se llevarán a cabo con tacto, y con el debido respeto, tanto a la denunciante, a la víctima, quienes en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo, como a la persona denunciada, cuya culpabilidad no se presumirá. Todas las personas que intervengan en el proceso tendrán la obligación de confidencialidad y de guardar sigilo al respecto de toda la información a la que tengan acceso.

10º) Durante la tramitación del expediente, a propuesta de la persona instructora, la dirección de la empresa adoptará las **medidas cautelares** necesarias conducentes al cese inmediato de la situación de acoso, sin que dichas medidas

puedan suponer un perjuicio permanente y definitivo en las condiciones laborales de las personas implicadas. Al margen de otras medidas cautelares, la dirección de INESE separará a la presunta persona acosadora de la víctima.

11º) Finalizada la investigación, el Comité que ha tramitado el expediente elaborará un informe en el que se recogerán los hechos, los testimonios, pruebas practicadas y/o recabadas concluyendo si, en su opinión, hay indicios o no de acoso laboral o mobbing.

Si de la prueba practicada se deduce la concurrencia de indicios de acoso, en las conclusiones del informe, la persona instructora instará a la empresa a adoptar las medidas sancionadoras oportunas, pudiendo incluso, en caso de ser muy grave, proponer el despido disciplinario de la persona agresora.

Si de la prueba practicada no se apreciasen indicios de acoso, hará constar en el informe que de la prueba expresamente practicada no cabe apreciar la concurrencia de acoso laboral o mobbing.

Si, aun no existiendo acoso, encuentra alguna actuación inadecuada o una situación de conflicto, que de continuar repitiéndose en el tiempo podría terminar derivando en acoso, lo comunicará igualmente a la dirección de la empresa, sugiriendo la adopción de cuantas medidas al respecto resulten pertinentes para poner fin a esta situación.

12º) Ninguna de las actuaciones impedirá que las personas implicadas puedan solicitar cuantas actuaciones judiciales, administrativas o de cualquier tipo les resulten adecuadas.

7.2 La resolución del expediente de acoso

La dirección de INESE una vez recibidas las conclusiones del Comité instructor, adoptará las decisiones que considere oportunas en el plazo de 3 días laborables, siendo la única capacitada para decidir al respecto. La decisión adoptada se comunicará por escrito a la víctima, a la persona denunciada y al Comité instructor.

Así mismo, la decisión finalmente adoptada en el expediente se comunicará también a la persona responsable de prevención de riesgos laborales. En esta comunicación, al objeto de garantizar la confidencialidad, no se darán datos personales y se utilizarán los códigos numéricos asignados a cada una de las partes implicadas en el expediente.

A la vista del informe de conclusiones elaborado por la persona instructora, la dirección de INESE procederá a:

- a) archivar las actuaciones, levantando acta al respecto.

- b)** adoptar cuantas medidas estime oportunas en función de las sugerencias realizadas por la comisión instructora del procedimiento de acoso. A modo ejemplificativo pueden señalarse entre las decisiones que puede adoptar la empresa en este sentido, las siguientes:
- a.** separar físicamente a la presunta persona agresora de la víctima, mediante cambio de puesto y/o turno u horario. En ningún caso se obligará a la víctima de acoso a un cambio de puesto, horario o de ubicación dentro de la empresa.
 - b.** sin perjuicio de lo establecido en el punto anterior, si procede, y en función de los resultados de la investigación, se sancionará a la persona agresora aplicando el cuadro de infracciones y sanciones previsto en el convenio colectivo de aplicación a la empresa o, en su caso, en el artículo 54 E.T.

Entre las sanciones a considerar para aplicar a la persona agresora se tendrán en cuenta las siguientes:

1. el traslado, desplazamiento, cambio de puesto, jornada o ubicación
2. la suspensión de empleo y sueldo
3. la limitación temporal para ascender
4. el despido disciplinario

En el caso de que la sanción a la persona agresora no sea la extinción del vínculo contractual, la dirección de INESE mantendrá un deber activo de vigilancia respecto esa persona trabajadora cuando se reincorpore (si es una suspensión), o en su nuevo puesto de trabajo en caso de un cambio de ubicación. Pero siempre y en todo caso, el cumplimiento de erradicar el acoso no finalizará con la mera adopción de la medida del cambio de puesto o con la mera suspensión, siendo necesaria su posterior vigilancia y control por parte de la empresa.

La dirección de INESE adoptará las medidas preventivas necesarias para evitar que la situación vuelva a repetirse, reforzará las acciones formativas y de sensibilización y llevará a cabo actuaciones de protección de la seguridad y salud de la víctima, entre otras, las siguientes:

- Evaluación de los riesgos psicosociales en la empresa.
- Adopción de medidas de vigilancia para proteger a la víctima.
- Adopción de medidas para evitar la reincidencia de las personas sancionadas.
- Apoyo psicológico y social a la persona acosada.

- Modificación de las condiciones laborales que, previo consentimiento de la persona víctima de acoso, se estimen beneficiosas para su recuperación.
- Formación o reciclaje para la actualización profesional de la persona acosada cuando haya permanecido en IT durante un período de tiempo prolongado.
- Realización de nuevas acciones formativas y de sensibilización para la prevención, detección y actuación frente al acoso laboral o mobbing, dirigidas a todas las personas que prestan sus servicios en la empresa.

7.3 Seguimiento

Una vez cerrado el expediente, y en un plazo no superior a treinta días naturales, el Comité de Crisis vendrá obligado a realizar un seguimiento sobre los acuerdos adoptados, es decir, sobre su cumplimiento y/o resultado de las medidas adoptadas. Del resultado de este seguimiento se realizará el oportuno informe que recogerá la propuesta de medidas a adoptar para el supuesto de que los hechos causantes del procedimiento sigan produciéndose y se analizará también si se han implantado las medidas preventivas y sancionadoras propuestas, en su caso. Este informe se remitirá a la dirección de la empresa con el fin de que adopte las medidas necesarias, así como a la representación legal de las personas trabajadoras si la hubiera y a la persona responsable de prevención de riesgos laborales, con las cautelas señaladas en el procedimiento respecto a la confidencialidad de los datos personales de las partes afectadas.

8. DURACIÓN, OBLIGATORIEDAD DE CUMPLIMIENTO Y ENTRADA EN VIGOR

El contenido del presente protocolo es de obligado cumplimiento, entrando en vigor a partir de su comunicación a la plantilla de la empresa mediante correo electrónico y a través de una carpeta en SharePoint de acceso público a todos los empleados, manteniéndose vigente hasta que sea necesario llevar a cabo una revisión y adecuación del protocolo, en los siguientes casos.

- En cualquier momento a lo largo de su vigencia con el fin de reorientar el cumplimiento de sus objetivos de prevención y actuación frente al acoso laboral o mobbing.
- Cuando se ponga de manifiesto su falta de adecuación a los requisitos legal y reglamentarios o su insuficiencia como resultado de la actuación de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.
- En los supuestos de fusión, absorción, transmisión o modificación del estatus jurídico de la empresa y ante cualquier incidencia que modifica de manera sustancial la plantilla de la empresa, sus métodos de trabajo, organización.

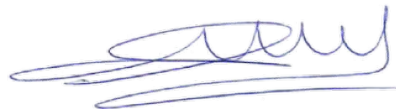
- Cuando una resolución judicial condene a la empresa por acoso laboral o mobbing o determine la falta de adecuación del protocolo a los requisitos legales o reglamentarios.

El presente procedimiento no impide el derecho de la víctima a denunciar, en cualquier momento, ante la Inspección de Trabajo y de la Seguridad Social, así como ante la jurisdicción civil, laboral o penal.

En Madrid, a 29 de noviembre de 2023

FIRMA

DÑA. SUSANA PÉREZ SÁNCHEZ-ROMATE (DIRECTORA GENERAL DE INESE)



DÑA. ROSA MARÍA FERNÁNDEZ CAMPOS (COMPLIANCE OFFICER DE INESE)

