

PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL



Fecha. 16 de septiembre de 2025

Versión: 1.0

CONTENIDO

1. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS.....	3
2. OBJETO.....	5
3. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y VIGENCIA.....	7
4. VIGENCIA.....	7
5. DEFINICIONES Y CONCEPTOS	8
6. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN	11
1. Fase preliminar del inicio del procedimiento	13
2. Elaboración de propuestas resultantes del informe de valoración inicial.....	15
7. MEDIDAS CAUTELARES	16
8. MEDIDAS PREVENTIVAS	16
9. DENUNCIA FALSA.	16
10. SEGUIMIENTO Y CONTROL	17
ANEXO I. SOLICITUD DE INTERVENCIÓN EN CASO DE ACOSO LABORAL	18
ANEXO II. CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PARTICIPACIÓN EN LA FASE DE ENTREVISTAS DEL PROCEDIMIENTO ABIERTO POR ACTIVACIÓN DE PROTOCOLO DE ACOSO	19
ANEXO III. COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD.....	20
ANEXO IV. NORMATIVA BÁSICA DE REFERENCIA	21

1. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS.

La Constitución Española reconoce como derechos fundamentales de las personas la igualdad y la no discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social (art. 14), el derecho a la vida y a la integridad física y moral, así como a no ser sometidos a tratos degradantes (art. 15), el derecho a la libertad personal (art.17) y el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen (art. 18).

El acoso y la violencia, el acoso sexual, el acoso por razón de sexo, el acoso discriminatorio y el acoso moral o psicológico son ilícitos pluriofensivos que vulneran todos o la mayoría de esos derechos fundamentales.

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, al acoso por razón de sexo y al laboral.

La Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales, exige a todas las empresas, el deber de vigilar y mejorar las condiciones de trabajo de su personal, haciendo desaparecer los riesgos o minimizando de aquellos que no se puedan eliminar. La protección se debe realizar no sólo frente a los riesgos de carácter físico, sino también sobre aquellos riesgos que puedan causar un deterioro psíquico en la salud de las personas trabajadoras.

La Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social, ha realizado la transposición de Directivas 2000/43/CE y 2000/78/CE definiendo el acoso (art. 28). La prevención del acoso y la violencia en el trabajo encuentra un fundamento adicional en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en la medida en que comprende los riesgos psicosociales. En consecuencia, en el presente protocolo trataremos el acoso laboral como un concepto único. El acoso laboral se considerará riesgo laboral de carácter psicosocial y, en consecuencia, se adoptarán las medidas necesarias para que tales conductas cesen. Además, se adoptarán medidas de protección a las víctimas.

En este sentido, **INSYTE S.A.**, reconoce la importancia de una cultura del trabajo basada en el respeto mutuo y la dignidad de las personas que conforman su plantilla, promoviendo un entorno laboral de tolerancia cero frente a la violencia y el acoso en cualquiera de sus formas y modalidades

Mediante el presente protocolo de prevención y actuación **INSYTE S.A.**, manifiesta su compromiso por impulsar una cultura organizativa que garantice la igualdad de trato en las relaciones laborales, así como un entorno respetuoso y digno a todo su personal.

Para ello, es responsabilidad de la Empresa y, en particular, de los órganos o personas a quienes la Dirección ha delegado la correcta gestión y organización de su plantilla, la adopción de todo mecanismo de prevención y actuación de conductas de acoso laboral, trato discriminatorio, así como cualquier forma de violencia en el trabajo.

Resulta evidente que el acoso laboral no es únicamente un problema de la persona que lo padece o de la persona que lo desencadena, sino que afecta al conjunto de la organización y tiene un impacto sobre todas aquellas personas que la conforman.

Es responsabilidad de nuestra Empresa adoptar mecanismos de prevención y/o actuación ante situaciones que pudieran ser calificadas de acoso, y de las personas trabajadoras adoptar actitudes basadas en los principios éticos de no discriminación, trato digno y respeto a la integridad de compañeros/as, subordinados/as, superiores, usuarios/as y clientes.

Igualmente declaramos que deberá ser responsabilidad de cada persona trabajadora de la Empresa ayudar a la detección y erradicación de estas conductas y construir un entorno de trabajo respetuoso con los derechos del resto de miembros que la integran.

De este modo, **INSYTE S.A.**,ratifica el presente documento, sabiendo que la definición e implementación de un protocolo contra el acoso constituye un instrumento clave para concretar y hacer efectiva la protección de los derechos fundamentales y la obligación de protección de la salud y la seguridad de las personas trabajadoras.

A través de sus órganos directivos, se asegurará que todo el personal de la Empresa disfruta de un entorno laboral respetuoso.

Mediante el presente Protocolo de Acoso ("Protocolo"), **INSYTE S.A.**,declara expresamente su intolerancia ante cualquier conducta que vulnere cualquiera de los derechos enunciados anteriormente, en concreto, todas aquellas conductas que puedan suponer acoso moral o laboral, y pone de manifiesto su compromiso poner en marcha procedimientos que le permitan prevenir, detectar y erradicar los riesgos psicosociales de las personas trabajadoras y en especial, implementar el procedimiento de actuación ante las conductas que supongan un acoso laboral.

El presente protocolo define conductas a evitar y eliminar, arbitrando las medidas específicas para dar cauce a las manifestaciones, reclamaciones o denuncias que, en su caso, pudieran formular quienes se hayan sentido objeto o hayan presenciado estas conductas, asegurando un tratamiento absolutamente confidencial de los casos que se pudieran producir, garantizando la presunción de inocencia durante el proceso de investigación, así como las medidas de protección necesarias de todas las partes implicadas hasta la resolución definitiva.

2. OBJETO

Este protocolo tiene por objeto principal definir las pautas de actuación que permitan identificar conductas que pueden calificarse como acoso laboral, de aquellas otras que pudiendo ser no deseadas no entrarían dentro de la definición de acoso convencionalmente aceptada, y establecer el procedimiento de actuación en caso de que se identifiquen conductas, mediante denuncia expresa, que pueden suponer acoso moral en el espacio laboral de **INSYTE S.A.** El acoso, en cualquiera de sus modalidades, constituye un riesgo físico y psicosocial y son necesarios procedimientos que permitan prevenirlos, detectarlos y eliminarlos.

Las conductas de acoso en el trabajo son un comportamiento contrario a los valores de **INSYTE S.A.** Por ello, el ambiente de trabajo para todo el personal, cualquiera que sea su responsabilidad, debe estar libre de todo tipo de acoso o intimidación reiterada o puntual. Las medidas contra el acoso moral en el lugar de trabajo deben considerarse un elemento importante en la labor de mejorar la calidad y las relaciones sociales en el ámbito del trabajo contribuyendo al bienestar de la plantilla.

El protocolo instrumentaliza las actuaciones necesarias para la investigación y resolución de las reclamaciones o denuncias, facilitando al personal un procedimiento objetivo que garantice la prevención y la resolución de este tipo de casos, desde la integridad y la imparcialidad hasta la resolución del expediente.

Los objetivos a alcanzar con la correcta aplicación del presente protocolo permitirán, entre otros:

- Garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable para el conjunto de personas trabajadoras.
- Poner en marcha acciones salvaguardando la seguridad, privacidad y confidencialidad de las personas involucradas en los hechos.
- Diferenciar las diversas tipologías de conductas inapropiadas que pueden ocurrir en el ámbito laboral con una clara y concisa declaración de las conductas que serán consideradas como acoso laboral.
- Definir procedimientos estandarizados de actuación frente a situaciones de acoso laboral.
- Establecer medidas preventivas que garanticen la erradicación de todo indicio de conducta de naturaleza discriminatoria, ofensiva, humillante o intimidatoria, que atente contra la dignidad o la integridad física y/o moral de las personas.
- Proporcionar un canal seguro de protección a las personas para afrontar conflictos y conductas inapropiadas que puedan calificarse de acoso laboral.
- Proporcionar una herramienta de prevención, contención y erradicación, al personal responsable en nuestra Empresa que les ayude a velar por la adecuada convivencia, la seguridad y el bienestar de la organización en su conjunto y las personas que en ella desarrollan su actividad profesional.

- Sensibilizar y concienciar a toda la organización de la postura a tomar ante este tipo de conductas por parte de cualquier persona.
- Identificar denuncias o acusaciones realizadas falsamente y/o formuladas indebidamente.

Principios que regirán el procedimiento de actuación para dar solución a las denuncias relativas al acoso laboral con las debidas garantías y bajo los principios celeridad, confidencialidad, protección de la intimidad y de la dignidad de las personas, imparcialidad y derecho de defensa de los implicados, conforme a los siguientes principios:

a) Principio de celeridad: necesidad de que la tramitación se realice de forma urgente y que se fije plazo máximo para la resolución de las reclamaciones o denuncias que se tramiten.

b) Principio de confidencialidad: todos los trámites que se realicen en el procedimiento serán confidenciales. Ello supone la no inclusión en los expedientes de datos personales, indicación expresa a las personas que intervengan de la obligación de guardar secreto sobre el tema, custodia de la documentación, utilización de códigos alfanuméricos para identificar los expedientes, etc. La confidencialidad garantizará que las personas que planteen una denuncia en materia de acoso laboral no sean objeto de represalias, intimidación o persecución.

c) Principio de protección de la intimidad: el procedimiento tiene que proteger la intimidad de la persona víctima del acoso, así como la de todas las personas implicadas en el procedimiento.

En este sentido, la empresa adoptará todas las medidas que sean necesarias para garantizar la protección de la intimidad de las personas afectadas en todas las fases del procedimiento.

d) Principio de protección de la dignidad de las personas: se debe proteger la dignidad tanto de la persona víctima del acoso, como de todas las personas implicadas en el procedimiento.

e) Principios de imparcialidad y derecho de defensa de las personas implicadas.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y VIGENCIA

El presente protocolo, protegerá y será difundido a toda la plantilla, siendo de aplicación para todo el personal que preste sus servicios en **INSYTE S.A.**, así como a cualquier otra persona trabajadora que, contratada por otra empresa, desarrolle su actividad en nuestras instalaciones, en todo lo referente a la investigación de los hechos, siempre que en el conflicto sea parte una persona empleada.

Si se originase una situación de presunto acoso laboral entre el personal de **INSYTE S.A.**, y el personal de una empresa externa subcontratada se aplicarán las medidas preventivas que se consideren necesarias para la eficaz protección de la salud del personal, y en el caso de identificarse como un riesgo grave e inminente, se pondrá en conocimiento del representante de la empresa afectada, pudiendo solicitarse la sustitución de la persona directamente afectada en el caso. Asegurando el deber de cooperación entre ambas Empresas, manteniendo reuniones de coordinación e información con el representante de la empresa afectada, o persona que esta determine, intentando llegar a un consenso entre las partes.

Si el acuerdo no fuera viable, prevalecerá el criterio que sea determinado por **INSYTE S.A.**, en lo que a su ámbito de competencia empresarial y organizativa le correspondiera.

4. VIGENCIA

El presente protocolo tendrá una vigencia indefinida desde el 16.09.2025 , sin perjuicio de que, en función de las necesidades que se detecten, se puedan revisar, modificar o incorporar acciones, así como en los siguientes supuestos:

1. Cuando se ponga de manifiesto su falta de adecuación a los requisitos legales y reglamentarios o su insuficiencia como resultado de la actuación de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.
2. En los supuestos de fusión, absorción, transmisión o modificación del estatus jurídico de **INSYTE S.A.**, y ante cualquier incidencia que modifica de manera sustancial la plantilla de la empresa, sus métodos de trabajo u organización.
3. Cuando una resolución judicial condene a la empresa por discriminación o determine la falta de adecuación del protocolo a los requisitos legales o reglamentarios.
4. Cuando por circunstancias debidamente motivadas resulte necesario.

5. DEFINICIONES Y CONCEPTOS

Acoso laboral: A los efectos de este protocolo se ha recogido la definición de acoso laboral contenida en la “Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal”, que entiende por tal el hostigamiento psicológico u hostil en el marco de cualquier actividad laboral o funcional que humille al que lo sufre, imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad.

A los efectos de este protocolo e intentando clarificar utilizando la definición adoptada por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de acoso laboral, se considera como acoso psicológico o moral: “Exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud”.

En consecuencia, en este contexto, y a los efectos de lo dispuesto en el presente protocolo, para que una conducta inapropiada pueda ser calificada de acoso psicológico o moral (*mobbing*), se requerirá verificar y probar que se cumplan todas las condiciones de su definición, y de manera expresa, la exposición por la víctima a conductas de violencia psicológica de acuerdo con su definición en grado intenso, dirigidas hacia ella de forma reiterada, al menos debe ocurrir una vez por semana y prolongada en el tiempo, cuando la exposición a estas conductas inapropiadas se está padeciendo por un período de al menos 3 meses, siguiendo lo indicado a este respecto por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene¹.

El **acoso moral o mobbing**, es aquel proceso mediante el cual una persona trabajadora es sometida por sus superiores/as o compañeros/as de trabajo a una serie de actos, de diferente naturaleza y alcance, con el objeto de crear un entorno laboral denigrante, humillante u ofensivo, que atenta contra su integridad moral, pudiendo afectar gravemente a su salud psicofísica, y cuya finalidad última es perjudicar su status profesional y/o personal, y provocar la sumisión o autoexclusión del mismo de la organización productiva.

A título ilustrativo, significamos algunos comportamientos que podrían ser constitutivos de acoso laboral en su vertiente psicológica o moral en el contexto profesional, entre otros:

1. Ataques con medidas organizativas contra el ejercicio de su trabajo :

- 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.

¹ NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing

- 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 (por ejemplo, borrar archivos del ordenador).
- 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, etc., de la persona.
- Negación o dificultades para el acceso a permisos, cursos, actividades, etc.
- Dictar órdenes de imposible cumplimiento con los medios y recursos que a la persona trabajadora se le asignan.
- Ocupación en tareas inútiles o que no tienen valor productivo.

2. Ataques para reducir las posibilidades de comunicación o de la información:

- 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 al equipo 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.)

3. 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.

4. Ataques contra la reputación o la dignidad personal:

- 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.

Acoso laboral digital. Cabe también destacar como otra forma de acoso laboral las conductas de difusión mediante comunicaciones virtuales de contenidos denigratorios de la persona, con el objetivo de crear un entorno hostil o humillante para la persona trabajadora.

Así mismo, es necesario distinguir el acoso laboral del acoso sexual y del acoso por razón de sexo u orientación sexual que, dada su singularidad y gravedad, de manera preceptiva se define y regula mediante protocolo específico y diferenciado que esta también a disposición de la plantilla.

NO tendrán consideración de Acoso laboral en su vertiente de acoso psicológico o moral, las conductas que, a título ilustrativo que no limitativo, a continuación, se relacionan:

- Se tratará como un conflicto interno toda situación de conflicto según la definición: situación en la que dos o más partes están en desacuerdo entre sí, teniendo cada una de las partes intereses o posiciones contrapuestas o percibidas como incompatibles.
- Desacuerdo, fricción o divergencia de intereses entre personas o grupos en el trabajo sin dinámica sistemática de hostigamiento, cualquiera que sea su nivel jerárquico o cometido funcional.
- Acto singular que implique un conflicto personal de carácter pasajero y en un momento concreto, acaecido en el marco de la convivencia y de las relaciones humanas, que afectando al ámbito laboral se da en su entorno, no tiene finalidades destructivas o de deterioro. Por ejemplo, discusiones puntuales por desacuerdos o mal humor puntual.
- Aquellas conductas que se producen desde una relación equilibrada, simétrica y definen un conflicto entre las partes en el ámbito laboral, bien sea de carácter

puntual, en un momento concreto o permanente. Sin embargo, para que sea acoso laboral necesariamente se exige una actuación desde una posición de poder, no necesariamente jerárquico, sino psicológico.

- No se considerarán conductas de acoso aquellas que, aun pudiendo incluirse aparentemente en la definición, se concluya que por sus características no constituyen comportamientos violentos. Por ejemplo, las amonestaciones “fundadas” por no realizar bien el trabajo, cuando no contengan descalificaciones improcedentes, o bien, cuando las pruebas presentadas no sean consistentes, sin ser falsas.
- Contraposición de intereses legítimos: reparto de cargas, prioridades de proyecto, aplicación de plus salarial, diferencias sobre turnos, ..
- Las acciones organizativas que afecten a un colectivo dentro del marco del poder organizativo de los órganos de dirección de la empresa.
- La actuación legítima de los órganos delegados por la dirección de la empresa para exigir el correcto cumplimiento de las normas laborales y de convivencia en la empresa.
- La supervisión-control de la actividad profesional, siempre con el debido respeto interpersonal, aun cuando dicha supervisión responda a un estilo de mando autoritario que tratará en todo caso de ser corregido por un estilo de liderazgo acorde con la cultura de **INSYTE S.A.**
- Las directrices que se reciben del superior, en un proceso de evaluación, para trabajar de forma eficiente y eficaz y siempre referidas al entorno de las prestaciones debidas en la relación empleado/a/empleador/a.

6. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

Los objetivos del Protocolo de Actuación son:

- Identificar la efectiva comisión de las conductas no toleradas en el ámbito de la Empresa.
- Propiciar el cese de los comportamientos no tolerados.
- Adoptar las medidas, incluidas las sanciones disciplinarias que legalmente procedan, para que tales comportamientos no vuelvan a producirse
- Ayudar y apoyar a las personas empleadas que puedan padecer una situación de acoso moral.

Comisión: La Comisión Instructora estará integrada por personas que cumplan con las condiciones de aptitud, objetividad e imparcialidad que requiere el procedimiento. Para ello estarán formadas en materia de acoso laboral.

En el ámbito de este Protocolo tendrá encomendadas las funciones de:

- Recibir todas las denuncias por acoso laboral.

- La aceptación o no a trámite de las denuncias e informaciones por no cumplir con las condiciones exigidas, o por resultar evidente que lo planteado no pertenece al ámbito de este protocolo.
- Llevar a cabo la investigación de las denuncias de acuerdo con lo establecido en este protocolo, para lo que dispondrá por parte de la Dirección de los medios necesarios y tendrá acceso a toda la información y documentación que pudiera tener en relación con el caso.
- Tendrá libre acceso a todas las dependencias del centro, debiendo toda la plantilla prestar la debida colaboración que por parte de la comisión se le requiera. Pudiendo recopilar información cualitativa y cuantitativa de los indicadores del servicio de prevención.
- Recomendar y gestionar ante la Dirección de la compañía las medidas cautelares que estime convenientes, para las personas implicadas sin menoscabo de sus condiciones laborales. (ejemplo teletrabajo, etc.)
- Elaborar un informe de conclusiones sobre el supuesto de acoso investigado (salvo que se haya designado a un instructor/a ajeno a la empresa, en cuyo caso lo hará dicho instructor/a).
- Supervisar el efectivo cumplimiento de las sanciones impuestas como consecuencia de casos de acoso laboral.
- Velar por las garantías comprendidas en este Protocolo.
- Cualesquiera otras que se pudieran derivar de la naturaleza de sus funciones y de lo contemplado en el presente Protocolo.

Estará constituida de manera permanente por las siguientes funciones:

- Dirección
- Responsable de RRHH

Esta comisión, ya sea por acuerdo propio o por solicitud de alguna de las partes, podrá solicitar el nombramiento específico de una única persona en calidad de “instructor/a”, figura que podrá recaer en un tercero ajeno a la empresa.

Resultarán de aplicación, a la persona instructora del procedimiento, las causas de abstención y recusación establecidas legalmente².

Se ha habilitado un canal de comunicación, a través del Canal Denuncias situado en la web de la empresa : www.insyte.es para que cualquier persona trabajadora de INSYTE S.A., que considere que está siendo objeto de un presunto acoso moral en el trabajo lo ponga en conocimiento .

² Art. 219 Ley Orgánica 6/1985 de 1 de julio, del Poder Judicial

1. FASE PRELIMINAR DEL INICIO DEL PROCEDIMIENTO

I. Solicitud

El procedimiento de actuación en caso de denuncia por una situación estimada como acoso, según las definiciones del presente protocolo, se inicia a partir de la presentación de una *solicitud de intervención*. Las comunicaciones podrán realizarse por medio del Canal de Denuncias, situado en la página web de la empresa (www.insyte.es) para garantizar la confidencialidad y el sigilo y evitar el mal uso de la información o victimización.

La *solicitud de intervención* se recoge en modelo en el Anexo I

II. Legitimación.

Tendrán legitimidad para iniciar el procedimiento:

- a) La persona afectada o su representante legal.
- b) La comisión instructora cuando tenga conocimiento directo de la situación que da origen a la *solicitud de intervención*.
- c) Cualquier persona trabajadora que tenga conocimiento directo de un posible caso de conflicto o de una presunta conducta de acoso en el entorno laboral.
- d) La persona responsable del área/departamento/servicio en el que se haya producido el hecho, pudiendo actuar de oficio al objeto de iniciar la investigación y prevenir cualquier situación de mayor gravedad en el normal desarrollo de la actividad profesional encomendada a su área/departamento/servicio de responsabilidad.

III. Contenido de la solicitud de intervención.

La *solicitud de intervención* deberá contener, en su caso, como datos mínimos:

- Nombre y apellidos, domicilio a efectos de notificaciones, teléfono, dirección de correo electrónico, etc., de la persona solicitante de la intervención.
- En el supuesto de que la persona solicitante no esté directamente implicada en el hecho causante o no coincida con la persona objeto del presunto acoso laboral, la *solicitud de intervención* deberá identificar la persona o personas directamente relacionadas con los hechos denunciados.
- Descripción de los hechos, aportación de documentos con valor probatorio si los hubiera, referencia de testigos, etc.
- En caso de *solicitud de intervención* por acoso, identificación de la presunta persona acosadora.
- La solicitud de intervención debe dirigirse a través del Canal de Denuncias de **INSYTE S.A.**,

IV. Fase de Indagación y valoración inicial.

Recibido el escrito tras un primer análisis objetivo de los datos del caso, y en base a ese primer análisis, se podrá establecer alguna de las siguientes acciones, que deberán ser comunicadas expresamente y por email a los interesados en un plazo no superior a 7 días desde la fecha de recepción:

- Comunicará la iniciación del procedimiento al Servicio de Prevención, dándole traslado de la *solicitud de intervención* y requiriéndole un informe sobre la situación previa de los riesgos psicosociales en la unidad o centro de trabajo afectado, sobre los posibles antecedentes, indicadores o aspectos relacionados con la seguridad y salud que puedan resultar de interés para la adecuada valoración de la situación, así como el asesoramiento necesario sobre la orientación del caso.
- La Comisión encargada de la instrucción del procedimiento solicitará los informes que estime oportunos, promoverá la comparecencia de las partes, la declaración de testigos, así como las actuaciones complementarias que entienda necesarias para la clarificación de la situación, asumiendo su propia responsabilidad, actuando con lealtad, eficacia y con observancia de los principios técnicos, científicos, éticos y deontológicos que sean aplicables.

En esta fase, se trata de conocer los hechos ocurridos, identificar las variables principales ya sean personales o colectivas, el modelo de relación interpersonal, las consecuencias, personales y grupales de la situación, la consideración de eventuales medidas adicionales y el análisis de alternativas posibles de solución.

El proceso de recopilación de información procurará desarrollarse con la máxima rapidez, confidencialidad y sigilo.

Las personas trabajadoras podrán acudir a las entrevistas a las que sean convocadas y a las comparecencias, en cualquier momento del procedimiento, acompañadas por cualquier persona de su confianza, si así lo desean.

En todo caso, la indagación acerca de la *solicitud de intervención* debe ser desarrollada con la máxima sensibilidad y respeto a los derechos de cada una de las partes afectadas.

Al finalizar esta indagación previa, la Comisión instructora del procedimiento, deberá incluir, al menos, los siguientes apartados:

- Un resumen de los hechos constatados.
- Las actuaciones practicadas.
- Valoración y conclusiones derivadas de la información obtenida.
- Propuesta de actuaciones, de conformidad con lo indicado en el apartado siguiente.

Con carácter general, la Comisión instructora del procedimiento emitirá su informe en el plazo máximo **de un mes** desde la presentación de la *solicitud de intervención*, salvo que aprecie circunstancias que aconsejen la prórroga de dicho plazo, en cuyo caso

propondrá la ampliación de plazo, de manera motivada, al Comité del Sistema Interno de Información, quien resolverá a este respecto.

Cuando por consideración a las personas afectadas, la especial gravedad de la situación así lo requiera, la Comisión instructora señalará dicha gravedad expresamente, y las actuaciones se llevarán a cabo con la máxima rapidez, con el objetivo de reducir el plazo de resolución al mínimo posible, de tal forma que se emitirá informe en un plazo máximo de **15 días naturales**.

2. ELABORACIÓN DE PROPUESTAS RESULTANTES DEL INFORME DE VALORACIÓN INICIAL.

La persona instructora del procedimiento, en su informe, deberá proponer alguna de las siguientes alternativas:

- 1) **Archivo de la *solicitud de intervención***, motivado por alguno de los siguientes supuestos:
 - Desistimiento de la persona solicitante, salvo que la persona instructora apreciara la necesidad de continuar las actuaciones de oficio.
 - Falta de objeto o insuficiencia de indicios.
 - Resolución del contenido de la *solicitud de intervención* por actuaciones previas de cualquier tipo (conciliatorias, mediadoras, organizativas u otras).
 - Medidas organizativas, actuaciones de diálogo mediado, negociación u otras actuaciones individuales o colectivas que puedan contribuir a la solución de la situación, cuando se identifique un conflicto laboral de carácter interpersonal (aquel que tiene lugar entre dos o más personas por razones que no son estrictamente laborales, pero que repercuten sobre la dinámica de trabajo) u organizativo (aquel que tiene lugar entre dos o más personas por razón de las condiciones en que se organiza el trabajo).
- 2) **Incoación de expediente disciplinario**, en los siguientes casos:
 - Si se apreciase indicios claros de acoso en el entorno laboral.
 - Si del análisis del caso se deduce la comisión de alguna otra falta, distinta a los diferentes supuestos de acoso en el entorno laboral, que esté tipificada en la normativa de aplicación.
- 3) **Adopción de medidas:** A la vista del informe emitido por la persona instructora del procedimiento se adoptará inmediatamente la resolución oportuna, en la que considerará las recomendaciones que, en su caso, haya efectuado el Servicio de Prevención u otros.

7. MEDIDAS CAUTELARES

Para garantizar la protección de las personas implicadas en el proceso, y previa audiencia de estas, en cualquier momento del procedimiento la Comisión instructora podrá adoptar las medidas o diligencias cautelares que estime necesario. Entre estas medidas pueden hallarse la separación o movilidad de las personas, con el único fin de evitarles mayores perjuicios, así como la suspensión de empleo durante la tramitación del expediente hasta su resolución.

8. MEDIDAS PREVENTIVAS

Con el objetivo de prevenir las situaciones de acoso laboral que se pudieran originar en el ámbito de **INSYTE S.A.**, se activarán, dentro de la responsabilidad tanto de las personas trabajadoras, mandos intermedios, directores/as de centro, de servicios y responsables de departamentos **3 actuaciones** tendentes a garantizar un entorno laboral en el que se respete la dignidad de la persona;

8.1 Sensibilización e información.

Periódicamente se pondrán en marcha campañas de sensibilización para la prevención del acoso laboral destinados a todas las personas trabajadoras. Dichas campañas tendrán por objeto la identificación de los factores que contribuyen a crear un entorno laboral exento de acoso laboral, o al menos reducir la posibilidad de aparición de eventuales conductas de acoso. Serán objetivos, sensibilizar a personas responsables de personas en actitudes y técnicas para desarrollar el diálogo y la confianza, así como estrategias preventivas del acoso laboral en la organización y prevenir el enrarecimiento del clima laboral fomentado la colaboración, la cooperación y la confianza en las relaciones personales entre la plantilla.

8.2 Divulgación del protocolo de actuación frente al acoso laboral.

Se facilitará la difusión y el conocimiento del Protocolo de actuación frente al acoso laboral a toda la plantilla, a las Empresa incluidas en el ámbito de aplicación del presente protocolo, en todos los niveles y procurando utilizar los medios oportunos para su mejor difusión

8.3 Evaluación periódica del clima laboral.

Se establecerán por parte de la Empresa, acciones periódicas de medición del clima laboral y/o satisfacción y compromiso de la plantilla de **INSYTE S.A.**, con un apartado específico de detección y prevención de posibles conductas inapropiadas que pudieran derivar en situaciones de conflicto y/o acoso.

9. DENUNCIA FALSA.

En el caso de que del informe de valoración inicial o del emitido por la persona instructora, resultara que la denuncia se ha hecho de mala fe, o que los datos aportados o los testimonios recabados faltaran a la verdad o careciesen de veracidad el Comité del Sistema Interno de Información abrirá el correspondiente expediente disciplinario, aplicando la calificación de falta muy grave y la sanción se impondrá bajo el criterio de la teoría gradualista, con base a las manifestaciones o documental presentada y el

sentido de la misma, y las consecuencias en las que hubieran podido derivar si la falsedad no hubiera sido detectada.

A los efectos de este procedimiento, será considerada víctima la persona señalada como acosadora en el caso que de la investigación se acredite que la denuncia formalizada por la presunta víctima resultase de manera acreditada ser falsa.

10. SEGUIMIENTO Y CONTROL

La Comisión instructora coordinará con las personas responsables del departamento en el que se encuentren las personas afectadas, la implantación de las medidas acordadas, para que se realicen todas las actuaciones necesarias para que puedan llevarse a término.

El seguimiento de la ejecución y cumplimiento de las medidas correctoras propuestas corresponderá Dirección/Responsable del área/departamento/servicio, y coordinación con el Servicio de prevención y Comisión instructora.

ANEXO II. CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PARTICIPACIÓN EN LA FASE DE ENTREVISTAS DEL PROCEDIMIENTO ABIERTO POR ACTIVACIÓN DE PROTOCOLO DE ACOSO

D./Dña. _____, mayor de edad, con DNI/NIE _____, declara su consentimiento para que los órganos y/o personas determinadas en **PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL** puedan acceder a cuanta información sea necesaria para el esclarecimiento de los hechos denunciados, bien con documentación aportada por las partes o aquella que a tal efecto sea requerida por la persona instructora y/o el Comité del Sistema Interno de Información, o por la visualización, o escucha de los medios probatorios admitidos legalmente.

Asimismo, da su consentimiento expreso para remitir el expediente de investigación a Fiscalía con toda la documentación obrante en el expediente y las testificales presentadas para dar curso a una denuncia en la Jurisdicción Penal, si de las actuaciones practicadas existen indicios y medios de prueba suficiente para determinar que estamos ante un ilícito penal.

Todo ello de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 general de protección de datos

En Madrid a _____ de _____ de _____

Fdo. _____

**La falta de consentimiento de la víctima impedirá la apertura del protocolo de acoso laboral en el ámbito laboral.*

ANEXO III. COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Compromiso de confidencialidad de las personas que intervienen en el proceso de tramitación y resolución de las denuncias por acoso.

Don/Doña_____ habiendo sido designado/a por **INSYTE S.A.**, para intervenir en el procedimiento de recepción, tramitación, investigación y resolución de las denuncias por acoso laboral, que pudieran producirse en su ámbito, se compromete a respetar la confidencialidad, privacidad, intimidad e imparcialidad de las partes a lo largo de las diferentes fases del proceso.

Por lo tanto, y de forma más concreta, manifiesto mi compromiso a cumplir con las siguientes obligaciones:

- Garantizar la dignidad de las personas y su derecho a la intimidad a lo largo de todo el procedimiento, así como la igualdad de trato.
- Garantizar el tratamiento reservado y la más absoluta discreción en relación con la información sobre las situaciones que pudieran ser constitutivas de acoso.
- Garantizar la más estricta confidencialidad y reserva sobre el contenido de las denuncias presentadas, resueltas o en proceso de investigación de las que tenga conocimiento, así como velar por el cumplimiento de la prohibición de divulgar o transmitir cualquier tipo de información por parte del resto de las personas que intervengan en el procedimiento.

Asimismo, declaro que he sido informado/a por **INSYTE S.A.**, de la responsabilidad disciplinaria en que podría incurrir por el incumplimiento de las obligaciones anteriormente expuestas.

En Madrid a de de

Firmado:

ANEXO IV. NORMATIVA BÁSICA DE REFERENCIA

- Constitución Española.
- Según el Art. 4.2 e) del Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Personas trabajadoras.
- 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.
- Código Comunitario de Conducta para combatir el acoso sexual de 27 de noviembre de 1991.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley de Infracciones y sanciones en el orden social en su Art. 8.13.
- Criterio Técnico de la Inspección de Trabajo N°69/2009 sobre actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en materia de acoso y violencia en el trabajo.
- Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, que señala, en su preámbulo XI, que «dentro de los delitos de torturas y contra la integridad moral, se incrimina la conducta de acoso laboral, entendiendo por tal el hostigamiento psicológico u hostil en el marco de cualquier actividad laboral o funcional que humille al que lo sufre, imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad».
- Resolución del Parlamento Europeo sobre el Acoso Moral en el Lugar de Trabajo (2001/2339), que recomienda a los poderes públicos la puesta en práctica de políticas de prevención eficaces y la definición de procedimientos adecuados para solucionar los problemas que ocasiona.
- Derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, establecido por la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y sus normas reglamentarias.
- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Personas trabajadoras.
- Ley 3/2016, de 22 de julio, de Protección Integral contra la LGTBIfobia y la Discriminación por Razón de Orientación e Identidad Sexual en la Comunidad de Madrid