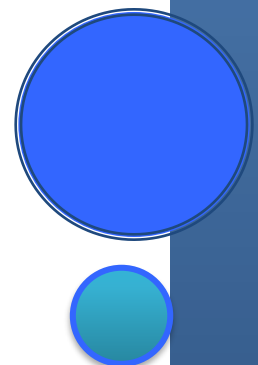


PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y  
ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL,  
SEXUAL Y POR RAZÓN DE SEXO U OTRA  
DISCRIMINACIÓN QUE PUEDA  
DENUNCIARSE EN LA EMPRESA ISCAN  
SERVICIOS INTEGRALES S.L.



Iscan Servicios Integrales S.L



# Índice

1. **DECLARACION DE PRINCIPIOS:** Tolerancia cero ante conductas constitutivas de acoso laboral, sexual o por razón de sexo.
2. **Objeto y ámbito de aplicación.**
3. **Exclusiones.**
4. **Definición de conceptos.**
5. **Procedimiento de actuación en caso de denuncia por acoso.**
  - 5.1 **Principios rectores del procedimiento, garantías de actuación**
  - 5.2 **Determinación de la comisión instructora para los casos de acoso.**
  - 5.3 **Fase preliminar o procedimiento informal**
  - 5.4 **Expediente informativo o fase formal**
  - 5.5 **Resolución de expediente.**
  - 5.6 **Denuncias infundadas, falsas y otras consideraciones.**
  - 5.7 **Seguimiento.**
6. **Duración, obligatoriedad de cumplimiento y entrada en vigor.**
7. **ANEXOS:** Modelos de la empresa.
  - 7.1 **ANEXO I:** Modelo de Queja o denuncia ISCAN
  - 7.2 **ANEXO II:** Consentimiento informado de participación en la fase de entrevistas del procedimiento abierto por activación del protocolo de acoso en la empresa.

## **1. DECLARACION DE PRINCIPIOS: Tolerancia cero ante conductas constitutivas de acoso laboral, sexual o por razón de sexo**

La empresa Iscan Servicios Integrales, en adelante ISCAN, manifiesta su tolerancia cero ante la concurrencia en toda su organización de conductas constitutivas de acoso laboral, sexual o acoso por razón de sexo.

Al adoptar este protocolo, ISCAN quiere subrayar su compromiso con la prevención y actuación frente al acoso laboral, sexual y el acoso por razón de sexo en cualquiera de sus manifestaciones, informando de su aplicación a todo el personal que presta servicios en su empresa.

Todo el personal de la empresa tiene la obligación de respetar los derechos fundamentales de todos cuantos conformamos ISCAN, así como de aquellas personas que presten servicios en ella, en especial, se abstendrán de tener comportamientos que resulten contrarios a la dignidad, intimidad y al principio de igualdad y no discriminación, promoviendo siempre conductas respetuosas.

No obstante lo anterior, de entender que está siendo acosado o de tener conocimiento de una situación de acoso laboral, 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 efectos.

Instruido el correspondiente expediente informativo, de confirmarse la concurrencia de acoso sexual o por razón de sexo, ISCAN aplicará las medidas correspondientes o sancionará a quien corresponda, comprometiéndose a usar todo su poder de dirección y sancionador para garantizar un entorno de trabajo libre de violencia, de conductas discriminatorias sexistas y por razón de sexo y adecuado a los principios de seguridad y salud en el trabajo, personal o social, así como cualquier forma de violencia en el trabajo, tanto física como psicológica.

## **2. OBJETO Y AMBITO DE APLICACIÓN.**

El presente Protocolo persigue prevenir y erradicar las situaciones constitutivas de acoso, en todas sus modalidades, asumiendo la empresa 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, la empresa actuará del siguiente modo:

1. Estableciendo un procedimiento interno de actuación para los casos en los que, se produce una denuncia o queja interna por acoso, por parte de algún empleado o empleada y estableciendo una serie de medidas mediante las cuales ISCAN

procurará prevenir y evitar, que se vuelvan a dar situaciones de acoso o susceptibles de constituir acoso.

Dicho protocolo será aplicable a toda la plantilla de la empresa, con independencia de cuál sea su relación laboral con la misma.

También le será de aplicación el presente Protocolo al personal que pertenezca a empresas contratadas por ISCAN, siempre que realice su actividad en centros de trabajo dependientes de la misma, en todos aquellos puntos referentes a la investigación.

### 3. EXCLUSIONES.

Quedan excluidos del concepto de acoso laboral 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.

También quedan excluidos del concepto de acoso laboral aquellos episodios de violencia verbal o física de personas usuarias de los centros hacia los trabajadores, o de terceros externos a la empresa ISCAN. En estos casos se deberá comunicar el incidente a la empresa (responsable directo) por los medios establecidos y además deberían ser denunciados a las autoridades competentes. Si como consecuencia de esta violencia, existen lesiones asociadas, acudir a los servicios médicos de la Mutua en aplicación del protocolo de accidentes de la empresa.

### 4. DEFINICION DE CONCEPTOS.

**Acoso Laboral / Mobbing:** Constituye acoso laboral en la empresa la reiteración de conductas, prácticas o comportamientos, realizados individualmente o en grupo, que atentan contra la dignidad de los profesionales, creando un entorno estresante, intimidatorio, humillante u ofensivo, y cuya finalidad es que 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 una conducta de acoso laboral son la sistematicidad, la reiteración y la frecuencia con la que se realiza, que inherentes a la conducta conllevan una intencionalidad y la persecución de un fin.

El acoso laboral puede ser de diversos tipos:

- Acoso laboral descendente: La persona acosadora ocupa un cargo superior a la víctima
- Acoso laboral horizontal: Se produce entre trabajadores y/o trabajadoras del mismo nivel jerárquico.
- Acoso laboral ascendente: La persona acosadora ocupa un cargo inferior al de la víctima.

A continuación se detallan algunas de las conductas que podrían llegar a constituir acoso laboral, tanto físico como psicológico:

- Ataques con medidas organizativas:
  - o Poner en cuestión y desautorizar reiterada e injustificadamente las decisiones de la persona.
  - o No asignar tarea alguna o asignar tareas degradantes.
  - o Órdenes contradictorias o imposibles de cumplir.
  - o Robo de pertenencias, documentos, herramientas de trabajo etc.
  - o Etc.
- Ataques para reducir las posibilidades de comunicación:
  - o Ignorar la presencia de la persona.
  - o No permitir que la persona se exprese.
  - o Cambiar de ubicación a la persona separándola de sus compañeros (aislamiento).
  - o Eliminar o restringirle los medios de comunicación (correo electrónico, teléfono etc.).
  - o Etc.
- Ataques que afectan a la salud física o psíquica de la víctima:
  - o Amenazas y agresiones físicas.
  - o Amenazas verbales o por escrito.
  - o Gritos o insultos.
  - o Llamadas telefónicas atemorizantes
  - o Provocar a la persona, obligándole a reaccionar emocionalmente.
  - o Ocasionar destrozos en su puesto de trabajo a sus pertenencias.
  - o Etc.
- Ataques a la vida privada y a la reputación personal o profesional:
  - o Manipular la reputación personal o profesional a través del rumor, la denigración y la ridiculización.
  - o Burlas de los gestos, voz, apariencia física, discapacidades, poner mote etc.
  - o Críticas por su nacionalidad, creencias políticas o religiosas, actitudes, vida privada etc.

**Acoso sexual y acoso por razón de sexo:** Sin perjuicio de lo establecido en el Código Penal, a los efectos de este protocolo constituye acoso sexual cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

Constituye acoso por razón de sexo cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

Todo acoso sexual o por razón de sexo se considerará discriminatorio.

El condicionamiento de un derecho o de una expectativa de derecho a la aceptación de una situación constitutiva de acoso sexual o de acoso por razón de sexo se considerará también acto de discriminación por razón de sexo, al igual que también se considerará discriminación por razón de sexo cualquier trato adverso o efecto negativo que se produzca en una persona como consecuencia de la presentación por su parte de queja, reclamación, denuncia, demanda o recurso, de cualquier tipo, destinados a impedir su discriminación y a exigir el cumplimiento efectivo del principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres.

Se considerarán constitutivas de acoso sexual y acoso por razón de sexo las citadas conductas realizadas por cualquier persona relacionada con la víctima por causa del trabajo, o las realizadas prevaliéndose de una situación de superioridad.

A título de ejemplo, y sin ánimo excluyente ni limitativo, se relacionan las siguientes conductas:

- Conductas verbales:
  - o Supuestos de insinuaciones sexuales, proposiciones o presión para la actividad sexual.
  - o Flirteos ofensivos.
  - o Comentarios insinuantes, indirectas o comentarios obscenos.
  - o Llamadas telefónicas o contactos por redes sociales indeseados.
  - o Bromas o comentarios sobre la apariencia sexual.
  - o Invitaciones persistentes para participar en actividades sociales lúdicas, pese a que la persona objeto de las mismas haya dejado claro que resultan no deseadas e inoportunas.
- Conductas no verbales:
  - o Exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, de objetos o escritos, miradas impúdicas, gestos.
  - o Cartas o mensajes de correo electrónico o en redes sociales de carácter ofensivo y con claro contenido sexual.
- Comportamientos Físicos:
  - o Contacto físico deliberado y no solicitado, abrazos o besos no deseados, acercamiento físico excesivo e innecesario.

Existen dos tipos de Acoso sexual o por razón de sexo:

- Acoso sexual “quid pro quo” o chantaje sexual.
  - o Entre los comportamientos constitutivos de acoso sexual puede diferenciarse el acoso sexual “quid pro quo” o chantaje sexual que consiste

en forzar a la víctima a elegir entre someterse a los requerimientos sexuales, o perder o ver perjudicados ciertos beneficios o condiciones de trabajo, que afecten al acceso a la formación profesional, al empleo continuado, a la promoción, a la retribución o a cualquier otra decisión en relación con esta materia.

En la medida que supone un abuso de autoridad, la persona acosadora será aquella que tenga poder, sea directa o indirectamente, para proporcionar o retirar un beneficio o condición de trabajo.

- Acoso sexual ambiental.
  - o En este tipo de acoso sexual la persona acosadora crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo para la víctima, como consecuencia de actitudes y comportamientos.

## 5. PROCEDIMIENTO DE ACTUACION EN CASO DE DENUNCIA POR ACOSO.

La dirección de ISCAN garantiza la activación del procedimiento interno de actuaciones cuando se denuncie la existencia de acoso o de hechos susceptibles de ser considerados acoso por escrito. (Conforme al modelo adjunto en el punto número 7.1 de este protocolo).

No serán objetos de tramitación las denuncias anónimas, ni aquellas en las que la persona afectada no preste su consentimiento, en el caso de que la solicitud no la presente directamente la parte denunciante.

### 5.1 Principios rectores del procedimiento, garantías de actuación.

Las garantías que deben observarse en la aplicación del siguiente protocolo serán las siguientes:

- a) Respeto y Confidencialidad: es necesario proceder con la discreción necesaria para proteger la intimidad y dignidad de las personas afectadas. Las personas que intervengan en el procedimiento tienen la obligación de guardar una estricta confidencialidad y sigilo en todo momento.
- b) Aplicación de plazos: la investigación y resolución sobre la conducta denunciada deben ser realizadas en el menor tiempo posible, con rigor y rapidez, evitando dilaciones innecesarias.
- c) Protección de las víctimas y restitución de sus condiciones laborales, si resultan afectadas en el proceso.
- d) Protección de la salud: adopción de medidas pertinentes para garantizar la salud de todas las personas afectadas.
- e) Prohibición de represalias: se prohíben expresamente las represalias contra las personas que efectúen una denuncia, comparezcan como testigos o participen en una investigación sobre acoso, siempre que se haya actuado de buena fe.

- f) **Imparcialidad:** el procedimiento debe garantizar una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas. Todas las personas que intervengan en el procedimiento actuarán para el esclarecimiento de los hechos denunciados.
- g) **Igualdad de trato:** Ausencia de toda diferencia de tratamiento a todas las personas que intervengan en el procedimiento, cualquiera que sea su condición o circunstancia personal o social.
- h) Investigación profesional y exhaustiva de los hechos denunciados.
- i) Adopción de las medidas de todo orden, incluidas en su caso las de carácter disciplinario, contra la persona/s cuyas conductas de acoso resulten acreditadas. Igualmente se considera reprobable y merecedora de reproche toda imputación, acusación o denuncia falsa en relación a estos comportamientos, adoptándose las medidas que sean necesarias.
- j) Respeto al principio de presunción de inocencia.
- k) Todas las comunicaciones a los miembros de la comisión se harán respetando los principios establecidos en la Ley de Protección de Datos y su normativa de desarrollo.

## **5.2 Determinación de la comisión instructora para los casos de acoso.**

Se constituirá una comisión instructora y de seguimiento para casos de acoso laboral, sexual y por razón de sexo que estará formada por tres personas:

1. EGP 437952XXX
2. RNGR 348104XXX
3. RCMA 428785XX

Se recomienda que esta comisión la conformen la persona responsable de la empresa o responsable de RRHH, una persona representante de los trabajadores y las trabajadoras y una persona representante de la Comisión del Plan de Igualdad.

Las personas anteriormente mencionadas, cumplirán de manera exhaustiva la imparcialidad respecto a las partes afectadas, por lo que en caso de concurrir algún tipo de parentesco, afinidad, enemistad o interés directo e indirecto con alguna de las partes afectadas en este procedimiento, deberán abstenerse.

Dicha comisión se reunirá en un plazo máximo de tres días laborables a la fecha de recepción de una queja, denuncia o conocimiento de un comportamiento inadecuado.





mayor diligencia posible y tendrán la obligación de actuar con estricta confidencialidad, y de guardar sigilo y secreto profesional al respecto de toda la información a la que tengan acceso.

Esta fase formal del procedimiento deberá realizarse en un plazo no superior a treinta días laborables. De concurrir razones que exijan por su complejidad mayor plazo, la comisión instructora podrá acordar la ampliación de este plazo.

### **5.5 Resolución de expediente.**

La dirección de la empresa ISCAN, una vez recibidas las conclusiones de la comisión instructora adoptará las decisiones que considere oportunas en el plazo de cinco días laborables, siendo la única capacitada para decidir al respecto.

La decisión adoptada se comunicará por escrito a las personas afectadas y a la comisión instructora, quienes guardarán sigilo sobre la información a la que tengan acceso.

En función de los resultados, la dirección de ISCAN procederá de la siguiente manera:

- Si el acta de la comisión instructora determina que hay concurrencia de indicios de acoso, la empresa adoptará las medidas que estime oportunas en base a las sugerencias realizadas por parte de la comisión, y/o, sin perjuicio de lo anterior, adoptando las medidas sancionadoras pertinentes. Entre las sanciones a considerar se encuentran las siguientes:
  - Traslado, cambio de puesto, jornada o ubicación.
  - Suspensión de empleo y sueldo.
  - Despido disciplinario.
- Si el acta determina que no se aprecian indicios de acoso, se archivará el expediente.

La dirección por su parte adoptará las medidas preventivas necesarias para evitar que la situación vuelva a repetirse, reforzando las acciones formativas y de sensibilización, y llevando a cabo, en la medida de lo posible, actuaciones de protección de la seguridad y salud de la víctima, entre otras, las siguientes:

- Evaluación de los riesgos psicosociales en la empresa.
- Modificación de las condiciones laborales que se estimen beneficiosas para su tranquilidad y recuperación, previo acuerdo con la persona víctima de acoso.
- Realización de nuevas acciones formativas y de sensibilización para la prevención, detección y actuación frente al acoso laboral, sexual o por razón de sexo, dirigida a todo el personal de la empresa.
- Apoyo psicológico y social a la persona acosada.
- Etc.

### **5.6 Denuncias infundadas, falsas y otras consideraciones.**

Si de la valoración inicial o informe emitido por la Comisión se deduce que la denuncia se ha presentado de mala fe, los testimonios son falsos o las declaraciones no son

honestas, las personas responsables de dichos comportamientos podrán ser amonestadas con una actuación disciplinaria

Por otro lado, se prohíbe expresamente cualquier represalia contra las personas que efectúen una denuncia, atestigüen, colaboren o participen en las investigaciones que se lleven a cabo, y contra aquellas personas que se opongan a cualquier situación de acoso frente a sí mismos o frente a terceros.

### 5.7 Seguimiento.

Una vez cerrado el expediente, y en un plazo no superior a treinta días naturales, la comisión instructora vendrá obligada a realizar un seguimiento sobre los acuerdos o medidas adoptadas, es decir un seguimiento sobre su cumplimiento.

Del resultado de este seguimiento se levantará un acta que recogerá las medidas a adoptar para el supuesto de que los hechos causantes del procedimiento sigan produciéndose, y se analizará si se han implantado las medidas preventivas y sancionadoras propuestas.

Dicho acta se remitirá a la dirección de la empresa, y a la representación legal y/o sindical de las personas trabajadoras.

## 6. DURACIÓN, OBLIGATORIEDAD DE CUMPLIMIENTO Y ENTRADA EN VIGOR.

El contenido del presente protocolo es de obligado cumplimiento, entrando en vigor en la fecha de aprobación abajo indicada, debiendo ser comunicado a la plantilla de la empresa, a través de los canales disponibles (Portal del Empleado, tablones de anuncios, emails, etc.), manteniéndose en vigor durante un plazo máximo de cuatro años.

Así mismo, el protocolo será revisado en los supuestos y plazos determinados en el Plan de Igualdad en el que se integra.

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.

Las Palmas de Gran Canaria a 22 de junio del 2022

Firmado:.....

Firmado:.....

Firmado:.....

Firmado:.....

Firmado:.....

Firmado:.....

Los miembros del comité de igualdad

## 7. ANEXOS: Modelos de la empresa.

---

## 7.1 ANEXO I: MODELO DE QUEJA O DENUNCIA ISCAN.

### 1. Persona que informa de los hechos:

Persona afectada	<input type="checkbox"/>
Persona Representante de los trabajadores y las trabajadoras	<input type="checkbox"/>
Dirección del centro / Responsable	<input type="checkbox"/>
Otras (especificar): .....	<input type="checkbox"/>

### 2. Tipo de Acoso que es denunciado:

Acoso Laboral	<input type="checkbox"/>
Acoso Sexual	<input type="checkbox"/>
Acoso por razón de sexo	<input type="checkbox"/>
Otras discriminaciones (especificar): .....	<input type="checkbox"/>

### 3. Datos de la persona denunciante / víctima de acoso:

Nombre y Apellidos: .....
DNI: .....
Puesto que ocupa:.....
Tipo de contrato/Vinculación Laboral: .....
Teléfono:.....

Correo electrónico: .....

Domicilio a efectos de notificaciones:.....

.....

#### 4. Datos de la persona agresora:

Nombre: .....

Apellidos: .....

Puesto que ocupa:.....

Centro de trabajo:.....

Nombre de la empresa: .....

#### 5. Descripción de los hechos que se denuncian:

A continuación detalle cronológicamente los hechos denunciados, incluyendo fechas en las que tuvieron lugar los hechos siempre que sea posible y adjuntando las hojas numeradas que sean necesarias:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**6. Testigos y/o pruebas:**

En caso de que haya testigos indicar nombre y apellidos de los mismos:

.....

.....

Adjuntar cualquier medio de prueba que se considere oportuno, (indicar cuáles):

.....

.....

**7. Solicitud:**

Solicito que se tenga por presentada esta queja o denuncia de acoso .....

Frente a..... y se active e inicie el procedimiento previsto en el protocolo de la empresa.

Localidad y fecha:

Firma de la persona interesada:

A la atención de la persona instructora del procedimiento de la empresa ISCAN.

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

Nombre y apellidos: .....

DNI/NIF/Pasaporte: .....

EXPONE:

Que conozco el procedimiento de actuación previsto en el “PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL, SEXUAL Y POR RAZÓN DE SEXO U OTRA DISCRIMINACIÓN QUE PUEDA DENUNCIARSE EN LA EMPRESA ISCAN SERVICIOS INTEGRALES” y, en consecuencia, las garantías previstas en el mismo en cuanto al respeto y protección de la intimidad y dignidad de las personas afectadas y la obligación de guardar una estricta confidencialidad de la información.

DECLARO:

Mi consentimiento para participar en la fase de entrevistas del procedimiento iniciado el día..... Para que se lleve a cabo la investigación de los hechos.

Localidad y fecha:

Firma:

A la atención de la persona instructora del procedimiento de la empresa ISCAN.