

PROTOCOLO ÚNICO

Conductas Inapropiadas



Este protocolo ha sido elaborado con el asesoramiento de:



**Observatorio Vasco sobre
Acoso y Discriminación**

**Diskriminazioa eta Jazerpen
Moralaren Euskal Behatokia**

SUMARIO

1. Valores y Declaración de Principios
2. Normativa de referencia
3. Objetivo
4. Ámbito de actuación
5. Protocolo
6. Actuaciones de la compañía ante el conflicto
7. Medidas preventivas: implicaciones y sensibilización
8. Índice ejemplarizante de conductas inadecuadas relativas a las relaciones interpersonales en el contexto del trabajo.
9. Protección de Datos Personales
10. Consecuencias de incumplimientos
11. Entrada en vigor y vigencia

▣ **VALORES Y DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS**

Lo contenido en este texto entronca con los valores recogidos en GB CORPORACION que establecen el compromiso de la Organización y de toda la plantilla de respetar a cada persona y proporcionar un entorno laboral seguro y saludable, así como la obligación de pleno respeto durante el desarrollo de la actividad laboral a las prescripciones legales y normas éticas aplicables.

La Compañía exigirá a todas aquellas entidades colaboradoras con la misma, la adhesión al presente procedimiento.

▣ **DECLARACION DE PRINCIPIOS**

La dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, la igualdad de trato, la no discriminación, así como la integridad física y moral se constituyen en derechos fundamentales de la persona, contemplados en la Constitución Española.

Junto a ellos, el *Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores* (en adelante "**Estatuto de los Trabajadores**") contempla de manera específica el derecho a la intimidad y a la consideración debida a la dignidad de todo trabajador, que comprende la protección frente a ofensas verbales y físicas de naturaleza sexual, frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, así como frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo.

La *Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres* (en adelante "**Ley de Igualdad**") vino a encomendar a las empresas, como garantes de los derechos de los trabajadores, "*el deber de promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo y arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo*", garantizando así la dignidad, integridad e igualdad de trato de todos los trabajadores.

En este sentido, el *Acuerdo Marco Europeo sobre acoso y violencia en el lugar de trabajo* (en adelante "**Acuerdo Marco Europeo**"), suscrito en fecha 26 de abril de 2007 por BUSINESS EUROPE (Organización Empresarial Europea, antes UNICE), UEAPME (Organización Empresarial Europea de la pequeña y la mediana empresa), la Confederación Empresarial de la Empresa Pública, la Confederación Europea de Sindicatos y EUROCADRES (organización de ámbito europeo que agrupa trabajadores ejecutivos de todos los sectores) subraya que es competencia exclusiva del empresario el establecimiento de los procedimientos necesarios a fin de prevenir y poner fin a las situaciones de acoso, todo ello sin perjuicio de que en la elaboración de tales procedimientos puedan participar los trabajadores a quiénes vayan a resultar de aplicación así como sus representantes legales.

A su vez, el Convenio 190 y la Recomendación 206 de la OIT (Organización Internacional del Trabajo) establece para el empresario un ámbito de aplicación más amplio tanto en trabajadores y a otras personas que debe proteger, como en situaciones que deben ser protegidas, estableciendo que "el presente convenio se aplica a la violencia y el acoso en el mundo del trabajo que ocurren en el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado del mismo". Protección que se proyecta incluyendo el mundo digital, al que también se refiere el artículo 88.3 LOPD (Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales), si bien desde la óptica del derecho a la desconexión digital en el ámbito laboral.

Por lo tanto, todas las conductas contrarias a estos principios, así como aquellas que constituyan Conducta Irregular, resultan inaceptables, por lo que, tanto para su prevención como para su tratamiento, se exigirá un compromiso mutuo de colaboración en todos los niveles de la empresa.

De entre los principios que regirán el presente procedimiento, es muy importante destacar los siguientes:

- El personal de GB CORPORACION tiene derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, existiendo por lo tanto un deber de las trabajadoras y de los trabajadores de participar en la prevención y corrección de toda mala práctica que se perciba en el lugar de trabajo, tratando de evitarla e informando en caso de que existan situaciones que impliquen el menoscabo de cualquier derecho propio o de sus compañeros.

GB CORPORACION tendrá la obligación de adoptar cuantas medidas sean necesarias para garantizar el bienestar de todas las personas implicadas en el correspondiente procedimiento.

Cualquier trabajador o trabajadora deberá informar a su superior cuando sospeche de la existencia de una mala práctica en la empresa.

- Se garantizarán los principios de audiencia, imparcialidad y contradicción para que todas las personas implicadas tengan un tratamiento justo.
- Todas las personas implicadas en el procedimiento o protocolo podrán ser acompañadas por la persona que decidan, incluyendo representantes sindicales si así lo solicitan pero siempre como oyentes y sin participación activa.
- GB CORPORACION no tolerará la causación de perjuicios a la persona que presente el formulario de conducta inapropiada y adoptará las acciones necesarias para protegerlo si ha planteado el formulario de buena fe, de modo que su posición no debe verse afectada de ninguna manera como consecuencia de haber iniciado el protocolo. Se prohíbe además la toma de cualquier decisión disciplinaria contra la persona que de buena fe presenta el formulario por razón del mismo.
- Además, GB CORPORACION tendrá la obligación de restaurar el clima laboral resultante al producirse la conducta irregular o la investigación, así como sancionar cuando el formulario se haya presentado con ánimo doloso, no pudiendo ser calificada de mala fe aquellos formularios en los que los hechos no puedan ser probados.
- Si como consecuencia de iniciarse un procedimiento judicial en relación con los hechos investigados la persona denunciante fuera citada a prestar declaración como testigo, la compañía le prestará el apoyo y asesoramiento que necesite.
- Toda la información que se conozca durante el procedimiento tendrá carácter confidencial y solo será accesible para el personal que intervenga directamente en la tramitación del mismo, de modo que queda totalmente

prohibida la difusión de los documentos relacionados con cualquier consulta o denuncia presentada.

Dicha confidencialidad documental será extensible a todas las partes incluidas en el procedimiento.

NORMATIVA DE REFERENCIA

- Constitución Española de 27 de diciembre de 1978.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social.
- Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.
- Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y de orden social.
- Ley 4/2005, para la Igualdad de hombres y mujeres.
- Ley 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Convenios colectivos de GB CORPORACION que sean de aplicación.
- Real Decreto Legislativo, 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto de los Trabajadores.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Declaración de la Organización Internacional del trabajo sobre principios y derechos fundamentales en el trabajo.
- Directiva 2004/113/CE, de 13 de diciembre de 2004, por la que se aplica el principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres al acceso de bienes y servicios de suministro.
- Convenio 190 y Recomendación 206, de 10 de junio de 2019, sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales

Normativa específica

NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: Mobbing.

NTP 507: Acoso sexual en el trabajo.

NTP 854: Acoso psicológico en el trabajo.

NTP 891: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (I).

NTP 892: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (II).

Guía del Observatorio Vasco de Acoso y Discriminación para la elaboración de un protocolo sobre conductas de Acoso Laboral y Protocolo de Prevención e Intervención frente al Acoso Laboral.

Decálogo del Observatorio Vasco de Acoso y Discriminación sobre los protocolos.

Protocolo de entrada única y manual de actuación ante conductas inapropiadas en la empresa

OBJETIVO

Este protocolo tiene por objeto asegurar que toda persona que preste servicios en GB CORPORACION disfrute de un entorno de trabajo que preserve la dignidad y su salud no se vea alterada. Por lo que además de vigilar y evitar el acoso laboral (mobbing), vela por un adecuado clima laboral y contempla que todas las conductas de interacción psicosocial en el trabajo que puedan alterarlo, puedan ser tratadas y abordadas, garantizando así la salvaguarda de los derechos fundamentales de carácter laboral, así como la dignidad, la intimidad personal, la igualdad y la integridad física y moral.

Se trata de un procedimiento unificado para todo tipo de formularios que puedan recibirse por los medios establecidos para ello, sobre **conductas** que pueden calificarse como **inapropiadas, adversas, irregulares o conflictivas**. Los formularios recibidos seguirán un proceso diferenciado en función del tipo de conducta inapropiada, sea esta una posible conducta de acoso o de otros hechos relacionados con la exposición a factores de riesgo psicosocial.

De hecho, las solicitudes que se presenten cumplirán la condición de omitir cualquier tipo de calificación formal del tipo de conducta que se esté comunicando, dejando exclusivamente el juicio sobre esta cuestión en manos del órgano resolutorio.

▣ **AMBITO DE APLICACION**

▣ **Ámbito Subjetivo**

Lo establecido en el presente documento (Protocolo Único) será de aplicación a todo el personal que preste servicios para GB CORPORACION. En adelante la expresión "trabajadores/as de GB CORPORACION " abarca a todas las personas que presten servicios para la empresa, sea personal interno o externo, de forma que todas las personas que mantengan, de forma directa o indirecta, cualquier relación laboral, económica, social y/o industrial con GB CORPORACION , reciban un trato justo y digno, mediante su acceso a la activación del protocolo por conductas sufridas en el ámbito de la compañía.

Este protocolo será de aplicación con independencia del cargo que ocupen las personas sobre las cuales se presente la conducta inapropiada, siendo incluso aplicable a las personas integrantes del Comité Investigador.

▣ **Ámbito Territorial**

Lo recogido en el presente protocolo será de aplicación en cualquier empresa o centro de trabajo de cualquier centro de GB CORPORACIÓN, que incluye las siguientes empresas: GB CORPORACION, IKUSER, JANINDU, GASTRONOMIC, HOYCOSA, SERESCA EDUCACION Y SERESCA CATERING.

La gestión del protocolo se llevará a cabo dentro del mismo centro de trabajo en el que se produce la conducta inapropiada. De verse comprometida la neutralidad y objetividad en el tratamiento del proceso o no se dispusiera de los medios humanos necesarios se realizará en distinto centro al que se ha presentado el formulario.

▣ **Ámbito Temporal**

El presente protocolo tendrá una vigencia temporal de dos años de duración, prorrogable año a año en tanto no exista otro que lo sustituya. La tramitación de estos procedimientos por razón del protocolo deberá sustanciarse y resolverse en los plazos fijados más adelante pero siempre con el límite máximo de un mes, salvo que

razones excepcionales justifiquen una mayor duración.

□ **Ámbito Funcional**

Por todo lo recogido en los párrafos anteriores del presente documento, y en desarrollo de la obligación legal establecida en el artículo 48.1 de la Ley Orgánica 3/2007, procede la aplicación de este protocolo en los casos de acoso laboral (mobbing), acoso sexual, acoso por razón de sexo, cualquier acto discriminatorio y ante cualquier conducta irregular que se produzca en la empresa.

A efectos de identificación de tales situaciones, es necesario saber cuándo estamos ante una de ellas, por ello a continuación se describen sus características principales.

i) Acoso moral o mobbing

Nos encontraremos ante situaciones de acoso moral cuando exista una conducta en el entorno laboral que cumpla las siguientes características:

- Que sea abusiva o de violencia psicológica
- Prolongada y reiterada en el tiempo
- Que se lleve a cabo por medio de comportamientos, hechos, órdenes o palabras que tengan como **finalidad o consecuencia** desacreditar, desconsiderar o aislar a una persona, o le ponga en peligro de ello.
- Y cuyo propósito o efecto sea normalmente conseguir un sometimiento o un autoabandono del trabajo por parte de la víctima, produciendo siempre al menos un daño moral y un ataque a su dignidad o integridad psíquica.

Esta conducta se define como ***"cualquier comportamiento realizado con el propósito o el efecto de atentar o poner en peligro su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo."***

El hecho de que la persona acosadora tenga una autoridad jerárquica superior a la de la persona acosada, será considerado como un agravante.

ii) Acoso sexual

Se considerará acoso sexual la existencia de un comportamiento verbal, no verbal o físico, de índole sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar o *poner en peligro* la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

iii) Acoso por razón de sexo

Situación en la que se produce cualquier actuación en función del sexo de una persona que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar o *poner en peligro* su dignidad y crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

iv) Actos discriminatorios

Habrà de entenderse que existen actos discriminatorios cuando se realice cualquier comportamiento motivado por razones raciales o étnicas, religión o convicciones, discapacidad, edad, orientación sexual o enfermedad, y cualesquiera otras actuaciones que conlleven vulneración del principio de igualdad, cuando se produzcan dentro del ámbito del centro de trabajo o como consecuencia de la relación laboral que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar o *poner en peligro* la dignidad de las personas creando un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

v) Conductas inadecuadas

Todas aquellas que se separen del comportamiento normal con las demás personas con las que tengan relación en el ámbito de la empresa, cuando sean susceptibles de constituir un incumplimiento del contrato que une a GB CORPORACION con el autor o autora de esas conductas. Y se refieren fundamentalmente a comportamientos que sin llegar a constituir acoso o discriminación sean inaceptables al no corresponder con los valores de la empresa, generando o pudiendo generar riesgo para la salud física o psíquica de los trabajadores.

PROTOCOLO

5.1. Principios Rectores

El presente Procedimiento es un instrumento ágil y rápido que, en un clima de confianza, protege la intimidad, confidencialidad y dignidad de las personas afectadas y procurando así, la protección suficiente del trabajador presuntamente acosado o perturbado en cuanto a su seguridad y salud. **No obstante debe recordarse que la obligación de la empresa es la de la intervención ante el conocimiento de una situación irregular, por lo que**

el protocolo, al ser un instrumento, puede ser adaptado y modificado de ser necesario en cualquier momento para la intervención en el caso concreto.

La investigación sobre los hechos denunciados se basará en los principios de:

- Objetividad
- Confidencialidad y protección de la intimidad implicadas
- Celeridad (prioridad y tramitación urgente)
- Exhaustividad
- Seguridad jurídica
- Imparcialidad
- Y derecho de defensa de todos los implicados
- Presunción de inocencia
- Indemnidad frente a represalias, garantizando que no se produzca trato adverso o efecto negativo en ningún trabajador como consecuencia de la formulación de denuncia o manifestación dirigida a impedir la generación de una Conducta Irregular o a iniciar el presente Procedimiento (sin perjuicio de las medidas que pudieran arbitrarse en situaciones de denuncia manifiestamente falsa).
- Garantía de adopción de las medidas necesarias, incluidas, en su caso, las de carácter disciplinario, contra quienes hayan incurrido fehacientemente en cualquier tipo de Conducta Irregular, así como también contra quienes formulen denuncias de acoso falsas, mediando mala fe.

5.2. Proceso

A.) Fuentes de detección de conductas objeto de investigación

Las conductas inapropiadas pueden manifestarse de diferentes maneras:

- Descendente: cuando la persona que incurre en la conducta reprochable ocupa un cargo superior al de la presunta víctima.
- Horizontal: cuando la persona que incurre en la conducta reprochable y la presunta víctima ocupan puestos de trabajo del mismo nivel jerárquico.
- Ascendente: cuando quien incurre en la conducta reprochable es una persona que ocupa un puesto de inferior nivel jerárquico al de la presunta víctima.

Las conductas hostiles deben ponerse en conocimiento preferentemente por escrito y, a ser posible, utilizando el formulario oficial diseñado al efecto que será recepcionado por el Gestor de Centro.

El Gestor de Centro será quien iniciará el protocolo, a excepción de la situación en que quien ostente este cargo sea parte interesada/denunciada en cuyo caso el trabajador/a tiene las siguientes alternativas para presentar la denuncia, que dependiendo la zona sería:

- . En el ámbito de Gastronomic y Hoycosa: Técnico de Prevención o Técnico de RRHH de Gastronomic (ubicado en Madrid)
- . En el ámbito de GB CORPORACION , Ikuser y Janindu: Técnico de Prevención o Técnico RRHH de GB CORPORACION (ubicado en Munguía)
- . Seresca: Gestora de centro de la sociedad (ubicada en Valladolid)

Esta persona será en ese caso quien iniciará el protocolo.

Hay que reseñar que la conducta puede ser detectada o provenir de diferentes vías:

- El interesado.
- Terceros, vinculados o no a la compañía (clientes, proveedores, etc.), basada en el conocimiento o sospecha fundada de conductas irregulares en el ámbito laboral.
- A través de los representantes de los trabajadores.
- Servicios médicos: con ocasión del examen físico o psicológico a la persona que sufre la conducta en cuestión.

B.) Presentación del formulario y activación del protocolo (fases)

Fase primera: Procedimiento Previo

El Gestor de Centro será la persona de las señaladas a la que el afectado o testigo remita dicho formulario.

Tendrá la consideración de formulario válido, aquel que se comunique por los mecanismos recogidos en este protocolo a fin de poner en conocimiento de la empresa la existencia de conductas irregulares que se hayan producido, se produzcan o puedan estar produciéndose durante el trabajo, en relación con el

trabajo o como resultado del mismo en la empresa. Se adjunta anexo formulario.

Cuando cualquier persona de las incluidas en el ámbito de aplicación de este protocolo sea consciente de la existencia de cualquier conducta irregular en la empresa, **deberá** solicitar la apertura del procedimiento preferentemente por escrito y, a ser posible, mediante el formulario designado al efecto, a fin de que se garantice su tratamiento con la mayor celeridad, objetividad y eficacia posible.

En la solicitud se deberá aportar toda la información que se conozca sobre el asunto, identificando a las personas involucradas y a quienes puedan aportar más documentación o información sobre el caso.

La solicitud debe presentarse al Gestor del centro de trabajo en el que hayan sucedido los hechos, salvo que existan circunstancias que comprometan la imparcialidad del proceso, en cuyo caso dicha solicitud se podrá enviar a las personas indicadas en el punto anterior 5.2.A).

Una vez que el Gestor de Centro reciba el escrito o tenga conocimiento de la conducta presuntamente irregular, deberá analizar si las circunstancias permiten tomar una decisión sobre el hecho señalado sin ser necesaria la comprobación del mismo, y se procederá a:

- **Archivarlo:** cuando se comprueba la inexistencia de hechos por imposibilidad de que hayan ocurrido. No se archivará cuando se trate de divergencias por juicios de valor de las partes o de los intervinientes en el proceso. En este caso, se ha de continuar el procedimiento y admitirlo para concluir, en su caso, en la existencia de esa discrepancia y cerrarlo, tal y como se expone más abajo, pero sin que se deba archivar de plano. En definitiva, se debe señalar que no se constata más que una “disparidad de pareceres”, explicando el gestor de la tramitación las diferencias de criterio a los intervinientes, procediendo a su cierre a continuación.
- **Admitirlo:** en cuyo caso se procederá a la apertura del expediente informativo iniciándose de forma automática un procedimiento previo, salvo que la gravedad de los hechos recomiende lo contrario, cuyo objetivo

es resolver el problema de forma inmediata, ya que en ocasiones, el mero hecho de exponer los acontecimientos resuelve la situación.

En esta fase del procedimiento, el Gestor de Centro se entrevistará con las partes con la finalidad de esclarecer los hechos y alcanzar una solución aceptada por ambas.

En este sentido, las entrevistas que se lleguen a efectuar en ningún caso supondrán , un "careo" entre las partes implicadas, de manera que el presente Procedimiento Previo realmente sirva a la finalidad que le es propia, esto es, al objeto de solventar la presunta Conducta Irregular del modo más sencillo y eficiente posible.

El procedimiento previo es muy recomendable, pero en cualquier caso facultativo para la persona presuntamente agraviada. Una vez iniciado, el gestor deberá tramitarlo a la mayor brevedad posible y, atendiendo a la gravedad del hecho manifestado o a la dilatación del tiempo necesario para lograr alcanzar un conocimiento efectivo de la dimensión del asunto, se abrirá el procedimiento formal.

En el momento en que la Dirección de la Empresa tenga constancia de una denuncia de Conducta Irregular y se inicie el presente Procedimiento, el Órgano Instructor se dirigirá al trabajador afectado a fin de preguntarle expresamente si considera oportuno informar a la representación legal de los trabajadores (Comité de Seguridad y Salud) acerca de la situación denunciada, y ello al objeto de que la misma esté al corriente en todo momento de las actuaciones que se prosigan.

Sólo en el supuesto de que el trabajador afectado manifieste que su voluntad es la de que se informe a la representación legal de los trabajadores acerca de la situación denunciada, así como acerca de las actuaciones que prosigan a la anterior, el Órgano Instructor pondrá en conocimiento de la representación legal de los trabajadores ambos extremos.

En todo caso, los representantes de los trabajadores (Comité de Seguridad y Salud) tendrán conocimiento del resultado final de todos los Procedimientos que se llegaran a tramitar, así como de las medidas en su caso adoptadas por

la Dirección de la Compañía, sin que ello implique tener acceso a ninguno de los elementos que integran el expediente informativo de cada denuncia o queja, incluyendo a título enunciativo que no limitativo, documentación base de la investigación, entrevistas y/o Informe de Conclusiones redactado por el Órgano Instructor.

Todas las personas participantes en la instrucción del Procedimiento (Dirección, Órgano Instructor, representación legal de los trabajadores o cualquier otro), quedan sujetas a la obligación de sigilo profesional sobre las informaciones a que tengan acceso durante la tramitación del expediente. El incumplimiento de esta obligación podrá ser objeto de sanción.

Fase Segunda: Procedimiento Formal

i) Apertura de Expediente de Investigación

El procedimiento formal se iniciará con la apertura, por la parte instructora, de un expediente informativo. Cualquier miembro integrante del órgano instructor podrá ser recusado si el proceso pudiera verse comprometido. La abstención o recusación vendrá motivada por las siguientes causas:

- Relación familiar o matrimonial con alguna de las partes.
- Tener procedimientos previos pendientes o cerrados con alguna de las partes implicadas.
- Relación de amistad o enemistad manifiesta con alguna de las partes.
- Ser parte o haber intervenido directamente en el propio procedimiento que se investiga

Para la elaboración del mismo, en la instrucción o investigación se podrán practicar cuantas diligencias se consideren necesarias para el esclarecimiento de los hechos denunciados, entre las que imperativamente habrá de considerarse el trámite de audiencia a las partes implicadas, de no haberse realizado, o de considerarse insuficiente la audiencia de la fase previa.

Ante la sospecha de haberse podido cometer una infracción catalogada como la falta grave o muy grave según el convenio colectivo de GB CORPORACION , el Comité de Investigación informará a la empresa, quien podrá abrir

voluntariamente el expediente disciplinario correspondiente. De esa forma, se da cumplimiento a los plazos establecidos, interrumpiendo así el plazo de la prescripción y posibilitando al Comité de Investigación continuar con la instrucción o investigación en curso.

En el más breve plazo posible, sin superar nunca un **máximo de 30 días** - salvo que razones excepcionales justifiquen una mayor duración- (incluyendo la tramitación de todas sus fases: i) Apertura de expediente informativo; ii) Redacción de Informe de Conclusiones; y iii) Finalización del Procedimiento Formal), se deberá redactar un informe que contenga la descripción de los hechos denunciados, las circunstancias concurrentes, la intensidad de los mismos, la reiteración en la conducta y el grado de afectación sobre las obligaciones laborales y el entorno laboral de la presunta víctima.

A título de ejemplo, a fin de elaborar el mencionado expediente informativo, el Órgano Instructor podrá:

- Realizar cuestionarios y entrevistas confidenciales con las personas que considere oportuno. Las citadas entrevistas podrán ser grabadas en audio cuando ello fuere aconsejable para mayor garantía de las partes involucradas, siempre que dicha grabación cuente con el consentimiento de las mismas.
- Concertar audiencias con las personas implicadas, los superiores y compañeros y con cualesquiera personas que considere necesarias.
- Recabar cuanta información sea posible a través de la documentación de la Empresa. La Dirección de GB CORPORACION colaborará en la aportación de toda la documentación que el Órgano Instructor requiera para el esclarecimiento de los hechos.
- Si fuera indispensable para el esclarecimiento de los hechos, adoptar medidas de vigilancia, siempre que las mismas atiendan a criterios de razonabilidad, idoneidad y proporcionalidad, respetando el derecho a la intimidad de los trabajadores o cualquier otro derecho fundamental que pudiera verse afectado.

- Cualesquiera otras diligencias que el Órgano Instructor estime necesarias para el esclarecimiento de los hechos

En todo caso deberá recoger la convicción o no de la parte instructora de haberse cometido los hechos denunciados, explicitando los hechos que han quedado objetivamente acreditados en base a las diligencias practicadas.

Durante la tramitación del expediente las partes a las que se le aplique el presente protocolo podrán ser asistidas y acompañadas en su declaración por una persona de confianza, sea o no representante de los trabajadores, quien deberá guardar sigilo sobre la información a que tenga acceso, personas que solo serán oyentes y no tendrán en ningún caso participación activa.

En el Procedimiento formal se realizará una indagación inicial por parte del Comité de Investigación, que serán los responsables de investigar y emitir informe, que se fundamentará en:

- La información recopilada, asegurando rapidez, confidencialidad y sigilo.
- Entrevistas a los implicados y testigos, por parte de personal autorizado para investigar y en la intimidad.

La investigación tiene carácter obligatorio y procederá cuando conste que puede existir o existe conducta irregular. Consistirá en el esclarecimiento de los hechos acontecidos por medio de entrevistas de la persona que instruye el procedimiento con las partes implicadas, y la valoración de expertos ante conductas que puedan afectar a la salud de la persona objeto de las conductas que motivan la denuncia o queja.

En caso de que sea necesario conllevará derivación al Servicio de Prevención, que establecerá la idoneidad o no de la aplicación de medidas cautelares con el objeto de la neutralización de la conducta lesiva.

Dichas medidas cautelares serán tendentes a evitar tanto la victimización de la persona agraviada, como la estigmatización de la persona señalada como

causante de la conducta inapropiada.

En los casos de denuncia de conducta irregular y hasta el archivo del Procedimiento, Previo o Formal, la Dirección, a propuesta del Órgano Instructor, podrá adoptar **medidas cautelares** ante situaciones de especial gravedad o en las que los hechos denunciados vengan a constituir indicios fehacientes de la existencia de Conducta Irregular.

Las medidas cautelares que, en su caso, sean adoptadas habrán de ser razonables y proporcionadas al objeto que con ellas se pretende alcanzar: principalmente, tratar de evitar que durante la investigación se produzcan nuevos hechos que agraven la situación, generándose un mayor daño sobre la persona/s presuntamente damnificadas. Las medidas cautelares que se llegaran a adoptar no deben suponer un perjuicio en las condiciones laborales de los trabajadores implicados y, en todo caso, se ajustarán a las opciones de actuación habilitadas legal y convencionalmente.

□ *Comité de Investigación*

Este órgano es el encargado de tramitar la investigación exigida en el procedimiento formal, una vez se haya concluido el Procedimiento Previo sin éxito. Estará formado por parte de las siguientes personas:

Director/a RRHH

Director/a PREVENCIÓN Y CALIDAD

Director/a miembro del COMITÉ GESTIÓN de la sociedad concreta

1 Cocinero/a

1 Auxiliar o 1 monitor/a

en un número mínimo de 3 personas y un máximo de 5, quienes habrán recibido una formación que asegure la capacitación para la investigación, existiendo personas sustitutas debidamente formadas en caso de imposibilidad o incompatibilidad.

Cuando el hecho investigado exceda de unas conductas puntuales y se refiera a **problemas de liderazgo, relaciones interpersonales conflictivas reiteradas o factores psicosociales graves, acoso sexual o acoso por razón de sexo**, el Comité Investigador estará formado por 5 miembros, lo

que podrá decidirse desde un inicio o ya iniciado el procedimiento a expensas de lo que resulte de la investigación preliminar. En los casos en los que pudiera existir un supuesto caso de acoso sexual o por razón de sexo, la empresa lo comunicará a la Comisión de Igualdad/Comité de Empresa, pudiendo la Parte Social que está representada en esta comisión, designar a una persona para formar parte del Comité de Investigación, que será quien represente a la RLT en el Comité formado por 5 miembros

En cualquier caso, la falta de disponibilidad de cualquiera de los miembros elegidos como integrantes del Comité no paralizará el proceso de investigación, continuando este según los plazos que estuvieran establecidos, para evitar dilaciones.

Se nombrará a un representante del Comité de Investigación, que tendrá voto dirimente en caso de empate, quien será la persona encargada de recepcionar el formulario admitido a investigación y remitido, tras el cierre sin éxito del procedimiento previo en caso de haber existido, y quien gestionará la investigación y sus resultados.

Es importante tener en cuenta que dicho Comité podrá requerir la ayuda técnica de expertos externos especializados en la gestión de conflictos interpersonales y de los servicios especializados de prevención.

La investigación deberá desarrollarse no excediendo nunca el límite máximo de 30 días salvo que razones excepcionales justifiquen una mayor duración.

ii) Informe de cierre de Investigación y Conclusiones

El informe de conclusiones del Comité Investigador irá destinado a la Dirección, quien será responsable de custodiar debidamente los informes de conclusiones.

El informe que se emitirá en este procedimiento formal recogerá las conclusiones finales de la investigación realizada teniendo el carácter de conclusivo. En el citado informe, deberá llegarse a alguna de las conclusiones que se detallan a continuación:

1. Que se archive la causa al resultar evidente que no procede continuar con el procedimiento al no existir acoso, discriminación ni conducta irregular alguna. En ese caso la Dirección, en la fase destinada a la implantación de plan de acción, podrá proponer si es necesario medidas tendentes a la restitución del clima laboral.
2. Que se haya producido falta disciplinaria distinta al acoso o se haya producido una conducta indiciaria, hostil o irregular. En ese caso la Dirección y/o el Responsable de RRHH, en la fase destinada a la implantación de plan de acción, podrá proponer la apertura de expediente disciplinario.
3. Que se haya producido conflicto laboral u otra situación de riesgo psicosocial. En ese caso la Dirección, en la fase destinada a la implantación de plan de acción, podrá proponer la intervención de la figura del facilitador o de las figuras competentes a fin de aplicar las medidas correctoras necesarias para resolver la situación. El facilitador, se encargará de acercar posturas entre las partes cuando existan conflictos laborales. Esta función será desempeñada en la empresa por el gestor del centro.

El Informe en los supuestos de problemas de liderazgo, relaciones interpersonales conflictivas reiteradas o factores psicosociales graves, acoso sexual o acoso por razón de sexo deberá recoger alguno de los siguientes extremos y podrá proponer a la Dirección las acciones posibles en su caso a desarrollar.

- 1- Inexistencia de acoso o conducta irregular: en cuyo caso se producirá el archivo y, si fuera necesario, se propondrá por parte de la Dirección medidas preventivas o de mejora de la situación señalada, eso siempre y cuando no se trate de situaciones conflictivas no tipificadas en el resto de apartados.
- 2- Existencia de acoso laboral: se podrá proponer a la Dirección y al Responsable de RRHH la apertura de expediente disciplinario, adopción de

medidas protectoras y trámites legales. Las medidas propuestas son vinculantes.

- 3- Existencia de acoso sexual: se podrá proponer a la Dirección y al Responsable de RRHH la apertura de expediente sancionador, medidas protectoras y trámites legales. Las medidas propuestas son vinculantes.
- 4- Delitos: se podrá proponer a la Dirección medidas procedimentales, al objeto de su denuncia ante los órganos competentes. Las mencionadas medidas propuestas son recomendaciones.
- 5- Otros conflictos laborales: se podrá proponer a la Dirección las medidas correctoras que se consideren necesarias. Las mencionadas medidas propuestas son recomendaciones.

Contenido formal:

El informe deberá incluir como mínimo, los siguientes extremos:

- Una descripción de los hechos denunciados.
- Las circunstancias concurrentes en el ámbito de la presunta Conducta Irregular, con especificación de su intensidad.
- La reiteración con que, en su caso, se produzca en la presunta Conducta Irregular.
- El grado de afectación sobre las obligaciones laborales y el entorno laboral de la presunta víctima que produzca la potencial Conducta Irregular.
- La convicción o no del Órgano Instructor de haberse cometido los hechos denunciados, explicitando los concretos hechos que, en su caso, hayan quedado objetivamente acreditados con base en las diligencias practicadas.
- Una propuesta de resolución de la Conducta Irregular que, en su caso, se llegare a constatar.

Fase Tercera: Plan de Acción a adoptar por la Dirección de la Empresa. Información a la RLT de expedientes tramitados y Seguimiento y control del Plan de acción

En el caso de que se determine la no existencia de acoso en cualquiera de sus modalidades o la inexistencia de conducta irregular se archivará la denuncia. En cualquier caso, si se constatare la mala fe de la denuncia, se aplicarán las medidas disciplinarias correspondientes.

La Dirección, tomando en consideración la gravedad y trascendencia de los hechos acreditados después de recepcionar el informe resultante, comunicará dentro de los 30 días siguientes las medidas correctoras necesarias, pudiendo ser éstas la ratificación como definitivas de las medidas cautelares adoptadas en la tramitación del expediente.

En todo caso, si se constata acoso, en cualquiera de sus modalidades, se impondrán las medidas sancionadoras disciplinarias previstas. Del mismo modo se actuará, si resultasen acreditadas, situaciones de discriminación por razón de sexo.

En todo caso los representantes de los trabajadores (Comité de Seguridad y Salud) tendrán conocimiento del resultado final de todos los expedientes que puedan tramitarse, así como de las medidas adoptadas.

La Dirección pondrá **las conclusiones** de dicho informe en conocimiento de los implicados en el proceso, así como de los miembros del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, en las reuniones del referido Comité.

Deberá tenerse en cuenta que junto con el citado informe no se facilitará documentación que pueda comprometer la confidencialidad del proceso en sí mismo, salvo que dicha documentación sea solicitada por el Juez, el Ministerio Fiscal o la Inspección de trabajo con motivo de un procedimiento de inspección o judicial abierto con posterioridad, o para la tramitación de un expediente disciplinario posterior, consecuencia de la investigación, dado el carácter vinculante de la medida propuesta.

Una vez establecidas las conclusiones y tomadas las medidas necesarias que se llevarán a cabo, la Dirección recurrirá a las figuras necesarias para llevarlo a cabo, siendo el mismo el último responsable:

- a) Del seguimiento y control del plan de acción propuesto por parte de la Dirección tras el cierre del expediente.
- b) Se supervisarán las circunstancias en que se encuentran las personas que fueron parte en el procedimiento para constatar que no se hayan tomado represalias contra ninguna de las partes.
- c) Que se está desarrollando el trabajo garantizándose todos los derechos de los trabajadores.

C.) Custodia de la documentación con motivo de los procedimientos abiertos

La custodia de toda la información relativa a los procedimientos abiertos, la realizará el Director/a RR.HH. o Responsable de RR.HH.

ACTUACIONES DE LA COMPAÑÍA ANTE EL CONFLICTO

Cuando se produzca cualquier tipo de conducta irregular, la empresa tratará de esclarecer el origen del conflicto, centrándose esencialmente en el cumplimiento de los siguientes objetivos:

a) Evitación y/o neutralización

En el sentido de que la prioridad de la compañía al conocer que se puede estar produciendo una conducta reprochable en el seno de la empresa, será terminar con la misma de inmediato, garantizando que la actividad laboral sea desarrollada por los intervinientes de la forma más segura posible, siendo posible en caso de que sea necesario, suspender la relación laboral de los intervinientes que considere necesario.

b) Restitución de la persona perjudicada

En todo caso, la empresa se encargará de velar por la restitución de la persona afectada, en la medida en que la compañía deberá adoptar las medidas que estime

necesarias para garantizar el derecho a la protección de la salud del personal afectado, pero además de ello, en caso de que dicha protección no resulte suficiente y se haya materializado el menoscabo de cualquier derecho fundamental de un trabajador, se tratará de devolver a la persona afectada a sus condiciones laborales de origen.

c) Nueva evaluación de riesgos laborales.

Al finalizar el procedimiento deberá haberse incluido un análisis de los factores de riesgo psicosocial que se hayan podido detectar durante el mismo, estén relacionados directamente con la reclamación o se trate de otros hechos y circunstancias que hayan podido observarse. La finalidad de realizar dicho análisis es realizar o revisar la evaluación de riesgos psicosociales y llevar a cabo la adopción de medidas preventivas acerca de la organización del trabajo en colaboración con los delegados de prevención.

d) Compromiso de vigilancia para que no vuelva a suceder

Durante esta etapa se trabajará sobre aquellos posibles factores de vulnerabilidad o secuelas que hayan podido afectar a la víctima como consecuencia de haber sufrido la conducta anteriormente exterminada.

En este sentido, la empresa velará por la salud de la persona afectada proporcionándole la atención que necesite y llevando a cabo posteriormente la vigilancia periódica de su situación.

▣ **MEDIDAS PREVENTIVAS:**

Otras actuaciones que se llevarán a cabo para prevenir y solucionar los conflictos interpersonales y la discriminación consistirán en:

1. GB CORPORACION velará por el cumplimiento de un trato adecuado entre el personal que presta servicios en la empresa para que dicha prestación de servicios discorra en un ambiente laboral saludable, debiendo las personas trabajadoras abstenerse de la realización de conductas inapropiadas que alteren el mismo y/o que puedan menoscabar la salud o la dignidad de cualquiera de ellas.

2. Respetar el principio de no tolerar ninguna conducta irregular en el ámbito del trabajo, incluidas las realizadas por medio de tecnologías de la información y de la comunicación en el marco de las comunicaciones que están relacionadas con el trabajo, empleándose si fueran necesarias, las medidas disciplinarias previstas en la legislación aplicable.
3. Establecer la corresponsabilidad de todos los trabajadores en la vigilancia de los comportamientos laborales, principalmente de aquellos que tengan responsabilidades directivas o de mando.
4. Sensibilizar a la plantilla acerca de las diferentes variables del acoso y las diferentes formas de manifestación, así como en los procedimientos de actuación determinados en este protocolo.
5. Llevar a cabo programas de formación y comunicación que favorezcan la comunicación entre las diferentes líneas jerárquicas de la empresa, facilitando así la resolución de conflictos interpersonales en el seno de la empresa.
6. Se establecerá un canal de comunicación que permita en caso de considerarlo necesario, la solicitud de asesoramiento, garantizándose la confidencialidad, protección de la intimidad y la dignidad de sus usuarios.
7. Se informará y formará a todos los trabajadores sobre lo recogido en este protocolo.
8. Se velará por el buen clima laboral y se denunciará y asesorará para que no se produzcan conductas reprochables en la empresa, basándose en todo momento en los valores sobre los que se sustenta el comportamiento de todos los miembros de la empresa.
9. GB CORPORACION prohíbe el uso de un lenguaje obsceno así como los comentarios ofensivos o de contenido sexista, cualquiera que sea el medio de comunicación empleado (oral, email, fax, whatsapp, etc.).
10. GB CORPORACION prohíbe actitudes de insinuación o manifestaciones de carácter físico, gestos, miradas, tocamientos, roces intencionados, etc

Si la Dirección detecta que se produce alguna de las conductas descritas en los

apartados (9) y (10) anteriormente señalados, poniéndose las mismas de manifiesto en un determinado colectivo, equipo de trabajo, departamento, etc., inmediatamente se dirigirá al responsable correspondiente para:

- Recordarle la existencia y vigencia del presente Protocolo y su contenido, en concreto, las Conductas Irregulares.
- Informarle sobre el alcance de la posible vulneración del Protocolo.
- Instarle al cese de dicho comportamiento en aras a prevenir una posible futura Conducta Irregular.
- Ponerse a disposición de dicho responsable y del resto de trabajadores implicados para mantener una reunión o una conversación sobre lo ocurrido, y ello a fin de normalizar el ambiente.

Por último, GB CORPORACION se compromete a seguir trabajando en nuevas medidas para prevenir cualquier tipo de Conducta Irregular, a implementarlas oportunamente, así como a mantenerse informada sobre los avances que se produzcan en la sociedad al respecto.

INDICE DE CONDUCTAS INAPROPIADAS (a título de ejemplo)

A continuación se establece un listado con la identificación de las circunstancias más habituales que se consideran están dentro de las conductas que pretende extinguir el presente protocolo.

Acoso moral o mobbing

- * Aislamiento y rechazo de la comunicación de un trabajador o trabajadora:
 - Se interrumpe constantemente a la víctima.
 - Sus superiores jerárquicos o sus compañeros y compañeras dejan de hablarle.
 - Se rechaza incluso el contacto visual con esa persona.
 - Se instala a la víctima apartada de los demás.

- No se le permite hablar con los compañeros y compañeras.

* **Atentados contra la dignidad:**

- Se utilizan gestos de desprecio dirigidos a él o a ella (suspiros, miradas despectivas, etc.)
- Se le desacredita ante el resto de los compañeros/as, ocupen puestos superiores o subordinados.
- Se crean rumores relativos a su persona.
- Se le atribuyen problemas psicológicos (se le tilda de enfermo mental, por ejemplo).
- Se le atribuyen tareas humillantes.
- Se le injuria en términos obscenos o degradantes.

* **Atentados contra las condiciones de trabajo de un trabajador/a:**

- No se le transmiten las informaciones útiles para la realización de una tarea.
- Se le replican sistemáticamente todas sus decisiones.
- Se critica el trabajo injusta o exageradamente.
- Se le niega el acceso a los instrumentos necesarios para realizar el trabajo.
- Se le presiona para que no haga valer sus derechos (permisos, horarios, primas).
- Se le atribuyen trabajos peligrosos contra su voluntad.
- Se ocasionan desperfectos en su lugar de trabajo o en sus herramientas, o se le esconden éstas.

Acoso sexual

- Se hacen chistes de contenido sexual
- Piropos o comentarios sexuales sobre las trabajadoras/as.
- Pedir reiteradamente citas
- Acercamiento excesivo
- Hacer gestos y miradas con significado sexual
- Hacer preguntas sobre la vida sexual
- Hacer insinuaciones sexuales
- Pedir abiertamente relaciones sexuales sin presiones
- Presionar después de la ruptura sentimental con un compañero
- Presiones para obtener sexo a cambio de mejoras de las condiciones laborales
- Realizar actos sexuales bajo presión de despido

Acoso por razón de sexo

- Encomendar a una persona por razón de su sexo responsabilidades inferiores a su categoría profesional.
- Ridiculizar o menospreciar las capacidades, habilidades y potencial intelectual de las personas en base a su sexo.
- Ridiculizar a las personas que asumen tareas que tradicionalmente han asumido personas del sexo opuesto.
- Ejecutar conductas discriminatorias por razón de sexo.
- Despreciar el trabajo realizado por personas de un sexo determinado.
- Utilizar formas denigrantes de dirigirse hacia compañeros/as de otro sexo.
- Sabotear su trabajo o impedir de forma deliberada el acceso a los medios adecuados para realizarlo por razón de su sexo.
- Empleo de la fuerza física sobre personas de otro género para mostrar la superioridad de un sexo sobre otro.

PROTECCION DE DATOS PERSONALES. **MEDIDAS DE SEGURIDAD**

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El presente protocolo implicará el tratamiento de datos personales clasificados como especialmente sensibles, por tanto, en cumplimiento de la vigente normativa de protección de datos:

- **Información sobre el protocolo:** Todo el personal de la empresa que pueda verse afectado por el presente protocolo, debe ser informado de su existencia, finalidad y contenido.
- **Proporcionalidad de los datos:** Toda la información que sea objeto de tratamiento será proporcional, adecuada y pertinente. No se recabarán datos personales innecesarios o que no tengan una relación directa y justificada con la finalidad del presente protocolo.
- **Confidencialidad de la información:** La información concerniente a todas las personas implicadas en el protocolo, incluyendo las conversaciones verbales o escritas, será tratada confidencialmente y no será revelará a terceros, salvo previa solicitud de las autoridades judiciales o administrativas competentes –Jueces o Tribunales, Ministerio Fiscal o Inspección de Trabajo-o para la tramitación de un expediente disciplinario posterior, consecuencia de la investigación, dado el carácter vinculante de la medida propuesta.

- **Consecuencias de la revelación de información confidencial:** Toda revelación de datos confidenciales a personas no autorizadas, es una infracción grave que puede ser constitutiva de un delito penal, además de las responsabilidades civiles por daños y perjuicios que puedan dirimirse. La empresa está obligada y tomará las acciones legales que sean oportunas contra las personas infractoras de su deber de confidencialidad.
- **No admisión de denuncias anónimas:** Como regla general no se admitirán denuncias anónimas salvo que sean denunciados hechos graves o muy graves y que sean fácilmente constatables. Los datos personales del denunciante en ningún caso serán comunicados a la persona denunciada.
- **Información al denunciante:** La persona denunciante deberá recibir información precisa respecto al tratamiento que recibirán sus datos personales, plazos de conservación, cesiones, así como de los derechos que le asisten.
- **Riesgo de estigmatización:** Independientemente de las responsabilidades que deben asumir las partes intervinientes en el protocolo, los denunciantes deben ser conscientes del riesgo de estigmatización que supone la apertura de un expediente para la persona denunciada si se produjera una fuga de información, dolosa o negligente, por tanto, deberán denunciarse hechos objetivos y claramente contrarios a las normas de conducta, códigos éticos o normas legales.
- **Designación de personal cualificado:** La empresa designará a personal cualificado y competente para gestionar las acciones derivadas del presente protocolo. Esta designación se realizará por escrito y con la previa aceptación de las responsabilidades derivadas de sus funciones. Asimismo, las personas designadas por la empresa deberán firmar un compromiso de confidencialidad, recibirán instrucciones precisas respecto a las medidas de seguridad técnicas y organizativas aplicables, y serán informadas de las consecuencias legales en caso de incumplimiento. Este deber de confidencialidad subsistirá incluso finalizadas las relaciones laborales con la empresa por cualquier circunstancia.
- **Seudonimización de los datos:** como regla general los datos personales obrantes en los expedientes se mantendrán de forma seudónima, para evitar lesiones en los derechos de las personas afectadas en caso de infracción dolosa o culpable de la confidencialidad.
- **Información a la persona denunciada:** La persona denunciada deberá recibir información sobre:
 - [1] La entidad responsable del programa de denuncia de irregularidades,
 - [2] Los hechos de los que se le acusa.
 - [3] Los departamentos y servicios que podrían recibir el informe dentro de su propia sociedad o en otras entidades o sociedades del grupo del que forma parte su sociedad.

[4] Cómo ejercer sus derechos de defensa, acceso y rectificación.

La entrega de esta información al denunciado podrá suspenderse o postergarse si existe un riesgo cierto de obstaculización de las investigaciones a realizar o modificación de pruebas. Una vez obtenidas las evidencias necesarias para el esclarecimiento de los hechos denunciados, deberá entregarse al denunciado la información indicada anteriormente.

- **Conservación de los expedientes:** Cuando un expediente finalice sin la toma de acciones por parte de la empresa, por carecerse de elementos suficientes de prueba o por no apreciarse infracción de códigos de conducta o normas legales vigentes, deberá procederse a la disociación de los datos personales de forma que las partes implicadas no sean identificadas o identificables y su destrucción definitiva. En el supuesto de que se hayan detectado conductas contrarias a los códigos de conducta de la empresa o infracción del ordenamiento jurídico vigente, se conservarán los expedientes hasta que prescriba cualquier responsabilidad civil, mercantil, laboral, administrativa o penal.

MEDIDAS DE SEGURIDAD TÉCNICAS Y ORGANIZATIVAS.

El personal designado por la empresa con acceso autorizado a los expedientes, y en general, a toda la información generada por el presente protocolo, debe cumplir con medidas de seguridad, técnicas y organizativas, que garanticen la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

- **Confidencialidad:** La información concerniente a todas las personas implicadas en el protocolo, incluyendo las conversaciones verbales o escritas, será tratada confidencialmente y no será revelada a terceros, salvo previa solicitud de las autoridades judiciales o administrativas competentes –Jueces o Tribunales, Ministerio Fiscal o Inspección de Trabajo- o para la tramitación de un expediente disciplinario posterior, consecuencia de la investigación, dado el carácter vinculante de la medida propuesta. **Las personas designadas por la empresa para la gestión del protocolo deberán firmar un compromiso de confidencialidad, recibirán instrucciones precisas respecto a las medidas de seguridad técnicas y organizativas aplicables, y serán informadas de las consecuencias legales en caso de incumplimiento. Este deber de confidencialidad subsistirá incluso finalizadas las relaciones laborales con la empresa por cualquier circunstancia.**
- **Control de accesos y gestión de contraseñas:** El personal asignado por la empresa recibirá un usuario y una contraseña, personal e intransferible, para acceder a la información. Se aplicarán a las contraseñas criterios estandarizados de complejidad -longitud, caracteres, mayúsculas, etc-. Asimismo las contraseñas de acceso deberán ser cambiadas periódicamente.
- **Cifrado de los expedientes:** se deberán aplicar técnicas de cifrado a los expedientes que se conserven en formato electrónico, de forma que la confidencialidad de la información quede garantizada en supuestos de acceso no autorizado.

- **Prohibición de conexión de dispositivos privados:** no se permite conectar dispositivos privados a los sistemas de información de la empresa, tales como teléfonos móviles o memorias USB, en tanto en cuanto, pueden estar infectados y comprometer la seguridad de la información. Asimismo, cualquier conexión remota a los sistemas de información debe estar expresamente autorizada.
- **Uso del correo electrónico:** la remisión de correos electrónicos con información relativa a los expedientes que se generen en la aplicación del presente protocolo, deberá realizarse aplicando cifrado o mecanismo equivalente de protección a la información adjunta. Asimismo, cualquier referencia a las personas involucradas deberá realizarse de forma seudónima, para garantizar la confidencialidad en supuestos de acceso no autorizado.
- **Prohibición de copia o descarga de documentos confidenciales:** Los expedientes se mantendrán en una ubicación fija y segura asignada por el departamento de IT. Queda prohibida la descarga, copia o reproducción de los expedientes en dispositivos no autorizados por la empresa.
- **Notificación de incidencias de seguridad:** la seguridad de la información requiere del compromiso activo de todo el personal, por tanto, las personas involucradas tienen la obligación de notificar cualquier incidencia que pueda afectar a la seguridad de la información.
- **Configuración fija de los equipos:** el personal de la empresa no podrá realizar modificaciones en los equipos, ni instalar software sin autorización expresa del departamento de Informática.
- **Protección antivirus:** todos los sistemas de información implicados en el tratamiento de la información generada en la aplicación del presente protocolo, contarán con protección antivirus que se mantendrá convenientemente actualizada.
- **Protección de las redes:** las redes de acceso a los expedientes estarán protegidas por cortafuegos o firewall mantenido y actualizado por el departamento de Informática. Asimismo, se cifrarán las comunicaciones entre dispositivos que puedan albergar información protegida por el presente protocolo. Todo acceso remoto a los sistemas de información que se estime necesario en relación con los objetivos del protocolo, deberá practicarse utilizando una VPN o mecanismo equivalente.
- **Conservaciones telefónicas:** No se revelará información confidencial por teléfono, en tanto en cuanto, no puede garantizarse la identidad del interlocutor. Asimismo, es habitual la conexión de teléfonos móviles a dispositivos "manos libres" o equivalentes, pudiendo ponerse en compromiso la confidencialidad de la conversación telefónica.
- **Uso de portátiles y dispositivos móviles:** con carácter general no se cargará información relacionada con el presente protocolo en dispositivos móviles de la empresa, no obstante, si fuera estrictamente necesario en relación con los fines y objetivos del protocolo, estos dispositivos deberán contar con un control de

accesos, estar cifrados y con protección antivirus actualizada, incluyendo MDM para los dispositivos móviles.

- **Copias de seguridad**: se aplicará el procedimiento general de copias de seguridad de la empresa.
- **Gestión de documentos en soporte papel**: toda documentación en soporte papel que vaya a ser desechada debe ser convenientemente destruida. Toda la información en soporte papel se mantendrá en un lugar seguro y bajo llave. No se realizarán copias de los documentos salvo que sea estrictamente necesario. El personal autorizado deberá extremar su precaución cuando proceda al traslado de los expedientes. Con carácter general se evitará el escaneado de documentos, no obstante, cuando sea necesario el escaneado estos, se realizará en equipos no compartidos con el resto del personal de la empresa o en los que se apliquen estrictas medidas de control de accesos de forma que la documentación escaneada sea únicamente accesible al personal autorizado.
- **Consecuencias del incumplimiento**: Las actuaciones contrarias a lo dispuesto en el presente protocolo y demás disposiciones legales vigentes en materia de seguridad de datos de carácter personal, podrían ocasionar la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado a los datos de carácter personal, y en definitiva una grave violación de las libertades públicas y los derechos fundamentales de los titulares de tales datos, especialmente el derecho al honor y a la intimidad personal y familiar, que la legislación vigente conmina con severas sanciones pecuniarias para los responsables de los ficheros.

Asimismo existe un derecho de los afectados titulares de los datos de carácter personal a una indemnización por los daños o lesiones sufridos en sus bienes o derechos como consecuencia del incumplimiento de lo dispuesto en la Ley.

Las sanciones e indemnizaciones que le pudieran ser impuestas a la empresa, como consecuencia del incumplimiento, deliberado o negligente, por parte de un usuario de cualquier medida, norma, procedimiento, regla u obligación establecida en el presente documento, conforme al artículo 1904 del Código Civil, podrán ser repetidas por parte de la empresa contra el usuario infractor. Asimismo, se informa que el código penal sanciona gravemente acciones como la revelación de secretos, la sustracción no autorizada de información, la intrusión no autorizada en los sistemas de seguridad, la intromisión en la esfera privada de terceros o la destrucción de información.

No obstante, se advierte que, en cualquier caso, los afectados titulares de los datos de carácter personal pueden dirigir sus acciones civiles, e incluso penales, directamente contra el infractor causante del daño, con independencia de su condición de responsable de los ficheros o simple usuario.

▣ CONSECUENCIAS DE INCUMPLIMIENTO

Llevar a cabo o colaborar en la puesta en marcha de cualquier conducta inapropiada puede conllevar por parte de la empresa la **aplicación del régimen disciplinario** recogido en el Convenio Colectivo de GB CORPORACION , en el Estatuto de los Trabajadores y así como la adopción de las acciones que legalmente correspondan en cada caso.

Este mismo régimen disciplinario podrá ser de aplicación para aquellas personas que, por los motivos que fueran, presentaran la denuncia o queja y que las mismas posteriormente se demostraran presentadas contrarias a la buena fe. De igual forma será de aplicación el régimen sancionador a quienes a lo largo del proceso del protocolo se demostrara que actúan contrarias a la buena fe, mediante la comunicación o difusión al órgano de instrucción de información que a sabiendas no fuera cierta.

Las actuaciones contrarias a lo dispuesto en la vigente normativa de protección de datos y demás disposiciones legales vigentes en materia de seguridad de datos de carácter personal, podrían ocasionar la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado a los datos de carácter personal, y en definitiva una grave violación de las libertades públicas y los derechos fundamentales de los titulares de tales datos, especialmente el derecho al honor y a la intimidad personal y familiar, que la legislación vigente conmina con severas sanciones pecuniarias para los responsables de los ficheros e información.

Asimismo existe un derecho de los afectados titulares de los datos de carácter personal a una indemnización por los daños o lesiones sufridos en sus bienes o derechos como consecuencia del incumplimiento de lo dispuesto en la Ley.

Las sanciones e indemnizaciones que le pudieran ser impuestas a la Empresa, como consecuencia del incumplimiento, deliberado o negligente, por parte de un usuario de cualquier medida, norma, procedimiento, regla u obligación establecida en el presente documento, conforme al artículo 1904 del Código Civil, podrán ser repercutidas por parte de la Empresa contra el usuario infractor. Asimismo, se informa que el código penal sanciona gravemente acciones como la revelación de secretos, la sustracción no autorizada de información, la intrusión no autorizada en los sistemas de seguridad, la intromisión en la esfera privada de terceros o la destrucción de información.

No obstante, se advierte que, en cualquier caso, los afectados titulares de los datos de carácter personal pueden dirigir sus acciones civiles, e incluso penales, directamente contra el infractor causante del daño, con independencia de su condición de responsable de los ficheros o simple usuario.

Para el caso en que los trabajadores/as incurran en la prohibición mencionada, GB CORPORACION procederá a la **aplicación del régimen disciplinario** recogido en el Convenio Colectivo que sea de aplicación, así como en el Estatuto de los Trabajadores.

▣ **ENTRADA EN VIGOR: VIGENCIA**

Tal y como se indicaba al inicio del presente documento, el contenido del presente Protocolo es de obligatorio cumplimiento para todo el personal interno o externo que preste sus servicios para GB CORPORACION .

Una vez que el personal implicado está debidamente formado y después de comunicar la empresa a la Representación Legal de los Trabajadores la sustitución del anterior Protocolo por este nuevo, entrará en vigor en la fecha que a continuación se indica.

El presente Protocolo tendrá una vigencia de **dos años** y quedará prorrogado por periodos de 1 año, salvo que la empresa considere adecuado y justificado su modificación durante el transcurso de la vigencia.

GB Corporación

5. Testigos

SI	NO

Nombre	Apellidos

6. Ha comentado estos hechos con su responsable directo (Mando)

SI	NO

7. Ha comentado los estos hechos con la Representación Legal de los Trabajadores

SI	NO

8. Ha comentado los estos hechos con alguna otra persona de la empresa

SI	NO

Nombre	Apellidos

9. En caso de considerar conveniente realizar aportar algún dato no recogido en el presente formulario, indíquelo a continuación:

Información complementaria:

Lugar: _____

Fecha: _____

Firma: _____

Recibido por:
Nombre: _____

Firma recibí: _____

GB Corporación

INFORMACIÓN RELATIVA AL TRATAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES	
Responsable del tratamiento de sus datos personales	GB Corporación
Confidencialidad	Sus datos serán tratados de forma totalmente confidencial y serán accesibles únicamente al personal técnico designado por GB Corporación para la gestión del protocolo. Se aplicarán estrictas medidas de seguridad para garantizar la confidencialidad de sus datos y los hechos denunciados.
Finalidades con las que serán tratados sus datos personales	Investigación y esclarecimiento de los hechos denunciados. Ejercicio de acciones disciplinarias y legales pertinentes.
Legitimación para el tratamiento	Su consentimiento habilita el tratamiento de los datos personales.
Cesiones de datos	Sus datos personales serán comunicados a los responsables técnicos designados por GB Corporación para la gestión del protocolo de denuncias internas. Estos responsables han suscrito compromisos de confidencialidad con GB Corporación. Sus datos personales NO serán comunicados a la persona denunciada. En el supuesto de que GB Corporación tomara medidas disciplinarias o legales, sus datos personales podrían ser cedidos a las autoridades administrativas y/o judiciales competentes.
Sus derechos	Tiene el derecho a acceder, rectificar, cancelar, oponerse al tratamiento de sus datos, a la portabilidad y a solicitar la limitación del tratamiento. Solicítelo en la dirección indicada anteriormente. Puede revocar cualquier consentimiento otorgado en todo momento y de forma gratuita.
Reclamaciones	La Agencia Española de Protección de Datos, es la autoridad de control que está a su disposición para atender a solicitudes de información, así como para la presentación de reclamaciones: www.agpd.es .
Conservación de los datos	Sus datos personales se conservarán hasta que finalicen las investigaciones, se esclarezcan los hechos denunciados y prescriba cualquier tipo de responsabilidad legal.

Lugar: _____

Fecha: _____

Firma: _____