



**indra**

# POLITICA DE COMPORTAMIENTOS NO TOLERADOS

## PROTOCOLO DE ACOSO MORAL

## DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

La salvaguarda de la dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, la integridad física y moral, son derechos fundamentales de la persona contemplados en la Constitución Española, la normativa de la Unión Europea y en el Estatuto de los Trabajadores.

En virtud de estos derechos, Indra asume que estas actitudes de acoso moral suponen un atentado a la dignidad, la salud física y mental y el bienestar de los profesionales por lo que no permitirá el acoso en el trabajo.

Por tanto, queda expresamente prohibido cualquier acción o conducta de esta naturaleza, siendo considerada como falta laboral y comprometiéndose Indra a hacer uso de sus poderes directivo y disciplinario para proteger el acoso en la plantilla.

## ÁMBITO DE ACTUACIÓN

El presente protocolo es un instrumento para la implantación de lo contenido en el “Código Ético y de Conducta Profesional”, y se integra en la “Política de Comportamiento No Tolerados”.

El presente documento aplica a todos los profesionales pertenecientes a las empresas de Indra en España, así como a los profesionales de Empresas de Trabajo Temporal y Becarios que colaboran en estas compañías.

El procedimiento fijado en el presente protocolo de actuación, será de aplicación para la prevención, tratamiento y control de las situaciones de acoso moral en el trabajo que pudieran existir en cualquiera de los centros donde los profesionales prestan los servicios.

Desde las áreas funcionales de Compras y Servicios Profesionales Externos se informará a las empresas de servicios y a las empresas de trabajo temporal de la existencia del presente “Protocolo de Acoso Moral”. Cuando se produzca un caso de acoso entre empleados/as de Indra y personal de una empresa externa contratada, se aplicarán los mecanismos de coordinación empresarial para mantener una comunicación recíproca del caso, con la finalidad de llegar a un acuerdo sobre la forma de abordarlo.

El alcance del presente protocolo no afectará a los conflictos interpersonales pasajeros y localizados en el momento concreto, que se puedan dar en el marco de las relaciones humanas y que afectan al desempeño del trabajo y a su desarrollo, pero que no tienen la finalidad de destruir personal o profesionalmente a las partes implicadas en el conflicto, pudiendo ser sometida tal situación, si fuere solicitado por los implicados a revisión de la

Unidad de Atención de Acoso Moral, a fin de no mermar el contenido y la finalidad de este Protocolo.

## DEFINICIONES

### Acoso Moral

Cuando se utiliza la expresión acoso laboral, se suele hacer referencia a lo que en términos algo más concretos se conoce como «acoso moral o psicológico en el trabajo» en su terminología inglesa, «mobbing». Es a este tipo de acoso, al que se referirá exclusivamente este protocolo, sin olvidar, no obstante, que este fenómeno puede ser enmarcado, a su vez, en un marco conceptual más amplio como es el de la «violencia psicológica en el trabajo», en el que podemos incluir también toda una serie de conductas, indeseables e inaceptables en el ámbito laboral.

A los efectos de este protocolo e intentando clarificar la **definición de acoso laboral**, se considera como «acoso psicológico o moral» la exposición a conductas de violencia psicológica intensa, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo hacia una o más personas, por parte de otra/s que actúan frente a aquella/s desde una posición de poder no necesariamente jerárquica sino en términos psicológicos, con el propósito o el efecto de crear un entorno hostil o humillante que perturbe la vida laboral de la víctima.

Dicha violencia se da en el marco de una relación de trabajo, pero no responde a las necesidades de organización del mismo; suponiendo tanto un atentado a la dignidad de la persona, como un riesgo para su salud.

Por tanto, los elementos objetivos que configuran las conductas de acoso moral son:

- Sistemática
- Reiteración
- Frecuencia

Y los elementos subjetivos inherentes a las conductas de acoso moral son:

- Intencionalidad
- Persecución de un fin

En este contexto, para que una conducta pueda ser calificada de acoso psicológico o moral (mobbing), se requerirá que se cumplan todas las condiciones que se han subrayado anteriormente en la definición.

En el Anexo I se incluye una relación de “conductas típicas de acoso” así como los “tipos de acoso”, a efectos de una mayor clarificación.

### No tendrán, por tanto, la consideración de acoso psicológico/mobbing:

- Aquellas conductas que se producen desde una relación simétrica y definen un conflicto entre las partes en el ámbito del trabajo, bien sea de carácter puntual, en un momento concreto, o más permanente. Evidentemente, todo conflicto afecta al ámbito laboral, se da en su entorno e influye en la organización y en la relación laboral; pero no puede considerarse «mobbing» si no reúne las condiciones de la definición.
- Las acciones de violencia en el trabajo, realizadas desde una posición prevalente de poder respecto a la víctima, pero que no sean realizadas de forma reiterada y prolongada en el tiempo.
- Puede tratarse de auténticas situaciones de «maltrato psicológico en el trabajo», similares a las incluidas en el «mobbing», pero sin el componente de repetición y duración que se requiere en aquél, ya sea porque son realmente esporádicas o porque sean denunciadas en una fase precoz. Como tales conductas violentas deben ser igualmente prevenidas y/o abortadas cuanto antes y, en su caso, sancionadas de acuerdo a la normativa aplicable; pero no como «mobbing», por no reunir las características esenciales de éste. Hay que tener en cuenta que si estas situaciones no se resuelven con prontitud, posibilitará que se cronifiquen, pudiendo evolucionar a una situación de acoso propiamente dicho.
- Asimismo, no se considerarán conductas de acoso aquellas que, aún 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 necesariamente falsas.

En el anexo I se incluye una relación de “conductas típicas de NO acoso”, a los efectos de una mayor clarificación.

### MEDIDAS PREVENTIVAS

Es objetivo de la Dirección de Indra evitar que se produzcan situaciones de acoso y en su caso, actuar sobre el origen de dicha situación.

Por ello, y con el fin de que los entornos de trabajo sean los más adecuados para garantizar la integridad, salud y bienestar de los profesionales de Indra, las medidas preventivas que se adoptarán para que no se favorezca la aparición de conductas de acoso en el trabajo, son las siguientes:

- **Garantizar el conocimiento efectivo del Protocolo por todos los integrantes de la empresa**, dándole difusión por los medios que fuesen necesarios. Dicha

comunicación deberá subrayar el compromiso de la Dirección de garantizar ambientes de trabajo en los que se respete la dignidad y la libertad de los profesionales de Indra.

- **Impartir formación al equipo de dirección y gestión y a los responsables** (profesional que tiene bajo su supervisión a uno o más profesionales, sea o no perteneciente al equipo de dirección y gestión): como medio primario para prevenir el acoso en el trabajo y si se produce, sea resuelto con rapidez y eficacia. Esta formación deberá tener por objeto la identificación de los factores que contribuyen a crear un entorno laboral exento de acoso.
- **Asesoramiento y asistencia:** En los casos en los que la Unidad de Atención de Acoso Moral lo considere, se solicitará asesoramiento a una entidad ajena, con formación específica y dotada de competencia para resolver los problemas que pudieran presentarse.
- **Hacer llamamientos a la responsabilidad:** Todos los profesionales tienen la responsabilidad de ayudar y garantizar un entorno laboral en que se respete la dignidad. El equipo de dirección y gestión y responsables deberán tener especialmente encomendada esta labor de garantizar que no se produzca acoso de ningún tipo en las áreas bajo su responsabilidad.

## UNIDAD DE ATENCIÓN A COMPORTAMIENTOS NO TOLERADOS

Recursos Humanos ha creado la **Unidad de Atención de Comportamientos No Tolerados: Acoso Moral**, compuesta por personas con cualificación específica, cuya misión y competencia será canalizar las quejas y denuncias que por acoso moral, en cualquiera de sus manifestaciones, se produzcan, actuando con el empleado/a, o en su lugar, con autorización expresa de éste/a, para tratar de llegar a una solución del conflicto.

A este fin, se les conceden a los integrantes de la Unidad de Atención de Acoso Moral, facultades suficientes para dirigirse a cualquier empleado/a de Indra, con independencia de su nivel jerárquico en la misma, con el objeto de obtener la información necesaria para la resolución del conflicto.

### Procedimiento de actuación

Los objetivos del Protocolo de Actuación son:

- Ayudar y apoyar a los empleado/a/s que puedan padecer una situación de acoso moral.
- 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.

Se ha habilitado un canal de comunicación para que cualquier profesional de Indra que considere que está siendo objeto de un presunto acoso moral en el trabajo lo ponga en conocimiento de la Unidad de Atención de Acoso Moral, a través de la dirección de correo electrónico [canaldirecto@indra.es](mailto:canaldirecto@indra.es)

En el anexo II se indican las áreas de la compañía que integran la Unidad de Atención de Acoso Moral, y se publicará la relación de personas que tienen acceso al buzón, siendo la empresa responsable de la seguridad y correcta privacidad del mismo así como de mantener actualizada la lista pública.

El procedimiento de actuación se regirá por los siguientes principios:

- Garantía de confidencialidad y protección de la intimidad y la dignidad de las personas implicadas.
- Prioridad y tramitación urgente: El proceso se llevará a cabo en 15 días laborables, salvo que haya razones de peso que afecten al cumplimiento de dicho plazo, tales como la complejidad en la constatación de los hechos denunciados.
- Investigación exhaustiva de los hechos.

Esta Unidad, tras un primer análisis de los datos objetivos y/o previamente conocidos sobre el caso deberá:

- No admitir a trámite dicha denuncia, por no cumplir con las condiciones exigidas, o por resultar evidente que lo planteado no pertenece al ámbito de este protocolo.
- Iniciar la tramitación del caso según lo previsto en este protocolo.

Para garantizar la protección de las personas implicadas en este proceso, y previa audiencia a las mismas, la Unidad de Atención de Acoso Moral podrá proponer motivadamente la posible movilidad de éstas como medida cautelar, con el fin de evitar mayores perjuicios

En el seno de este procedimiento se dará audiencia a todas las partes interesadas, así como a las restantes personas involucradas y se practicará cuantas diligencias se consideren pertinentes para esclarecer los hechos. Todos los actuantes deberán guardar una absoluta confidencialidad y reserva sobre este proceso, dado que puede afectar directamente a la intimidad y honorabilidad de las personas.

Las personas afectadas tendrán derecho a estar acompañadas de un representante sindical durante todas las fases del proceso si así lo solicitan.

Durante la tramitación del expediente, la empresa podrá tomar las medidas cautelares necesarias conducentes al cese inmediato de la situación de acoso, sin que dichas medidas puedan suponer perjuicio en las condiciones laborales de las personas implicadas.

La fase instructora finalizará con el pronunciamiento de la Unidad de Atención de Acoso Moral, mediante la elaboración de un informe.

Dicho pronunciamiento se pondrá en conocimiento:

- De las conclusiones que se deriven de la fase instructora realizada a la persona solicitante y afectados (denunciante y denunciado).
- Cuando el informe constatare la existencia de acoso, se trasladará dicho informe al área de Relaciones Laborales al objeto de que se adopten las medidas correctoras oportunas, aplicando las sanciones legales correspondientes.  
En la medida que lo permita la organización del trabajo, se estudiará la viabilidad de cambios de puestos de trabajo, o de centro de trabajo, sin perjuicio de las condiciones laborales del empleado.  
Se deberá adoptar las medidas que se estimen pertinentes para garantizar el derecho a la protección de la salud de los profesionales afectados.
- Cuando el informe no constatare situaciones de acoso, o no sea posible la verificación de los hechos, se archivará el expediente dando por finalizado el proceso.
- Denuncias infundadas o falsas. Cuando del informe de valoración resulte que la denuncia se ha hecho de mala fe, o que los datos aportados o los testimonios son falsos, se trasladará dicho informe al área de Relaciones Laborales con el objeto de que se adopten las medidas correctoras oportunas, aplicando las sanciones legales correspondientes.

La Dirección asegurará que los profesionales que consideren que han sido objeto de acoso, los que planteen una queja en materia de acoso o los que presten asistencia en cualquier proceso, por ejemplo facilitando información o interviniendo en calidad de testigo, no tendrán ningún perjuicio por su participación en el proceso.

Todos los participantes en el proceso serán advertidos de su obligación de guardar la más absoluta confidencialidad sobre cuanto conocieran con motivo de su intervención en el mismo fuere en la calidad que fuere.

El área de Relaciones Laborales informará a los representantes de los trabajadores del centro de todos los casos de acoso moral que finalicen con la imposición de alguna sanción disciplinaria calificada como grave o muy grave, en los límites que establece la legislación laboral vigente.

### SEGUIMIENTO Y CONTROL

La Unidad de Comportamientos No Tolerados: Acoso Moral remitirán información mensualmente de los casos que se hayan denunciado al:

- Comité de Seguimiento del Código de Ética y de Conducta Profesional.
- Servicio de Prevención Mancomunado, para que realice el análisis y actuaciones técnicas oportunas para la identificación y prevención de los riesgos psicosociales, con la oportuna información, consulta y participación de la representación social en materia de seguridad y salud laboral, Delegados de Prevención.

Este procedimiento de prevención y tratamiento de situaciones de acoso moral es interno y de obligado cumplimiento y, funcionará con independencia de las acciones legales que puedan interponerse al efecto ante cualquier instancia administrativa o judicial.

El presente protocolo de Indra se mantendrá vigente en tanto que la normativa legal o convencional no obligue a su adecuación o que la experiencia indique su necesario ajuste.

31 de Octubre de 2011



## Anexo I:

### Listado de referencia de conductas que son, o no son, acoso laboral\*

#### A) Conductas consideradas como acoso laboral

- Dejar al empleado que no estuviese incurso en régimen de disponibilidad organizativa interna sin ocupación efectiva o incomunicado de forma continuada, sin causa alguna que lo justifique.
- Dictar órdenes de imposible cumplimiento con los medios que al empleado se le asignan.
- Ocupación en tareas inútiles o que no tienen valor productivo.
- Acciones de represalia frente a empleados que han planteado quejas, denuncias o demandas frente a la organización, o frente a los que han colaborado con los reclamantes.
- Insultar o menospreciar repetidamente a un empleado.
- Reprenderlo reiteradamente delante de otras personas.
- Difundir rumores falsos sobre su trabajo o vida privada.

#### B) Conductas consideradas como NO acoso laboral (sin perjuicio de que puedan ser constitutivas de otras infracciones)

- Modificaciones sustanciales de condiciones de trabajo sin causa y sin seguir el procedimiento legalmente establecido.
- Actos puntuales discriminatorios
- Presiones para aumentar la jornada o desempeñar determinados trabajos.
- Conductas despóticas dirigidas indiscriminadamente a varios empleados.
- Conflictos durante las huelgas, protestas, etc.
- Ofensas puntuales y sucesivas dirigidas por varios sujetos sin coordinación entre ellos.
- Amonestaciones sin descalificar por no realizar bien el trabajo.
- Conflictos personales y sindicales.

## Anexo I: Tipos de Acoso Moral

En función de la persona que lleve a cabo la conducta acosadora, podemos distinguir tres tipos de acoso:

- **Acoso Moral Descendente**  
Es aquel en el que el agente del acoso es una persona que ocupa un cargo superior a la víctima, como, por ejemplo, su jefe.
- **Acoso Moral Horizontal**  
Se produce entre empleados del mismo nivel jerárquico. El ataque puede deberse, entre otras causas, a envidias, celos, alta competitividad o por problemas puramente personales. La persona acosadora buscará entorpecer el trabajo de su compañero/a con el fin de deteriorar la imagen profesional de éste/a e incluso atribuirse a sí mismo/a méritos ajenos.
- **Acoso Moral Ascendente**  
El agente del acoso moral es una persona que ocupa un puesto de inferior nivel jerárquico al de la víctima.

Este tipo de acoso puede ocurrir en situaciones en las que un empleado asciende y pasa a tener como subordinados a los que anteriormente eran sus compañeros. También puede ocurrir cuando se incorpora a la organización una persona con un rango superior, desconocedor de la organización o cuyas políticas de gestión no son bien aceptadas entre sus subordinados.

## Anexo II

### Composición Unidad de Atención de Comportamientos No Tolerados: Acoso Moral



La Unidad de Atención de Comportamientos No Tolerados: Acoso Moral estará integrada por profesionales con cualificación específica de las siguientes unidades organizativas:

- Área de Desarrollo
- Área de Operaciones de Recursos Humanos
- Área de Relaciones Laborales
- En caso de ser necesario, Consultora externa especializada en apoyo técnico, médico y psicológico