

# Itínere



## PROTOCOLO DEL GRUPO ITÍNERE CONTRA EL ACOSO LABORAL, SEXUAL, POR RAZON DE SEXO, Y CONTRA LOS DERECHOS Y LIBERTADES LGTBI+

Version:	Elaborado:	Revisado:	Aprobado:	Fecha:	Status:
2	CCO	UCUM	Comité Auditoría	14/12/2023	Activo

<b>Política</b>		
<b>Protocolo anti acoso</b>		
<b>SGRP-Política</b>	<b>V.2</b>	<b>14/12/2023</b>



<b>Política</b>		
<b>Protocolo anti acoso</b>		
<b>SGRP-Política</b>	<b>V.2</b>	<b>14/12/2023</b>

## **ÍNDICE**

1. Pautas para la aplicación del protocolo.
2. Declaración de principios.
3. Ámbito de aplicación.
4. Definiciones.
  - 4.0 Acoso laboral.
    - 4.1. Acoso sexual.
    - 4.2. Acoso por razón de sexo.
    - 4.3. Acoso contra personas LGTBI+.
5. Principios, garantía y procedimiento.
  - 5.1. Principios.
    - 5.1.1. Principio de celeridad.
    - 5.1.2. Principio de confidencialidad y protección de datos.
    - 5.1.3. Principio de protección de la intimidad y de la dignidad de las personas.
    - 5.1.4. Principios de seguridad jurídica, imparcialidad y derecho de defensa de todas las personas implicadas.
    - 5.1.5. Prohibición de represalias (garantía de indemnidad).
    - 5.1.6. Principio de colaboración.
    - 5.1.7. Principio de apoyo de personas formadas.
    - 5.1.8. Principio de no re-victimización.
    - 5.1.9. Principio de reparación de la víctima y del entorno laboral.
  - 5.2. Presentación de quejas y/o denuncias.
  - 5.3. Procedimiento formal.
    - 5.3.1. Inicio del proceso. La denuncia, valoración previa y adopción de medidas cautelares.
    - 5.3.2. Canal de denuncias anónimo del Grupo Itínere.
6. Investigación.



<b>Política</b>		
<b>Protocolo anti acoso</b>		
<b>SGRP-Política</b>	<b>V.2</b>	<b>14/12/2023</b>

- 6.1. Elaboración del informe.
- 6.2. Conclusión del proceso.
- 7. Tipificación de faltas y sanciones.
- 8. Política de divulgación.
- 9. Sensibilización, información y formación.
- 10. Evaluación y seguimiento.
- 11. Información a las víctimas.
- 12. Disposiciones varias.
  - 12.1.1. Protección de las víctimas.
  - 12.1.2. Falsas denuncias.
- 12.2. Protección de datos.
- 13. Miscelánea.
- 14. Interpretación.

Política		
Protocolo anti acoso		
SGRP-Política	V.2	14/12/2023

## 1. Pautas para la aplicación del protocolo

Tanto el acoso sexual como el acoso por razón de sexo son actos o conductas discriminatorias por razón de sexo (art.7.3. de La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (LOI)), y además son riesgos laborales, de carácter psicosocial, que pueden afectar a la seguridad y salud de quienes los padecen.

Las situaciones de acoso o de violencia por razón de orientación sexual, identidad sexual, expresión de género y características sexuales, se consideran igualmente discriminatorias y están reguladas por la Ley sobre igualdad real y derechos de las personas LGTBI+ (Ley Orgánica 4/2023, de 28 de febrero).

El acoso laboral, más genérico, no sólo ha sido objeto de tratamiento en la mencionada Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, sino también en la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.

El abordaje del acoso en el ámbito laboral necesariamente tiene que darse desde un doble prisma complementario. Inicialmente el abordaje preventivo es vital para no tener que llegar a aplicar el presente Protocolo, cuya mera existencia debería suponer la toma de conciencia de los destinatarios de que estos comportamientos no se van a tolerar, pero en el caso de verificarse, tiene una evidente naturaleza reactiva, esto es, se ha diseñado para ser aplicado en los casos en los cuales ya se ha producido, desgraciadamente, el acoso.

En ese sentido, las empresas están obligadas a adoptar cuantas medidas sean necesarias para proteger la seguridad y salud en el trabajo de trabajadoras y trabajadores (art. 14 Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales), tanto desde las políticas preventivas, para evitar que se den casos, como desde las políticas reactivas, para dar respuesta inmediata a los casos que se puedan dar.

## 2. Declaración de principios

El acoso laboral, sexual, acoso por razón de sexo, así como el acoso contra las personas LGTBI+, como expresiones de violencia que se pueden manifestar en el ámbito laboral, constituyen una violación flagrante de derechos fundamentales como la dignidad, la igualdad, la integridad física y moral, la libertad sexual y al derecho al trabajo y a la seguridad y salud en el trabajo. Además, son manifestaciones de las relaciones de poder, que guardan relación con los roles que tradicionalmente se han atribuido a las personas en función de su sexo. Por todo ello, son conductas que hay que prevenir, evitar y que, cuando se producen, hay que detener y, en su caso, sancionar para que no se produzcan consecuencias indeseadas para la salud de las víctimas.

Política		
Protocolo anti acoso		
SGRP-Política	V.2	14/12/2023

Teniendo en consideración que la Constitución española reconoce como derechos fundamentales la dignidad de las personas, la igualdad, el derecho a la no discriminación, a la integridad física y moral, a la intimidad, a la propia imagen, a la libertad sexual y, también con carácter específico el derecho a la no discriminación por razón de sexo en el ámbito de las relaciones de trabajo y la protección de la seguridad y salud laborales; derechos éstos también consagrados en otras normas tanto de carácter internacional, europeo como nacional; las personas trabajadoras del Grupo Itínere, con el consejo de administración a la cabeza, afirmamos que no toleraremos esta tipología de violencias y que, por tanto, serán sancionadas.

Igualmente, nos comprometemos a regular, por medio del presente Protocolo, un procedimiento de actuación para resolver las reclamaciones y denuncias presentadas sobre acoso laboral, sexual, acoso por razón de sexo y acoso contra las personas LGTBI+, que se aplique con las debidas garantías, así como la formación e información necesarias para que todo/a integrante de la empresa sea consciente de la necesidad de actuar en el más absoluto respeto de los derechos mencionados.

Para ello se tendrán en consideración las normas internacionales, comunitarias y nacionales que son de aplicación, así como las declaraciones relativas al derecho de trabajadores y trabajadoras a disfrutar de un ambiente de trabajo exento de violencia en el trabajo.

En cualquier caso, la adopción de un protocolo de actuación no prejuzga las obligaciones empresariales en materia de prevención de riesgos laborales con carácter general, incluyendo obviamente los riesgos psicosociales, de modo y manera que, sin perjuicio del establecimiento de un protocolo de actuación frente a estas situaciones de violencia en el trabajo, es obligatorio evaluar los riesgos de acoso en el seno del trabajo, incluyendo expresamente el sexual y por razón de sexo así como el que atente contra la dignidad y los derechos de las personas LGTBI+, así como obligatorio el cumplimiento en los deberes de planificar e implantar las medidas que sean necesarias para que no llegue a producirse ninguna situación de acoso en la empresa.

### 3. Ámbito de aplicación

Todas las sociedades que conforman el Grupo Itínere tienen la obligación de garantizar la seguridad y salud laboral de toda persona que preste servicios en los lugares de trabajo a las que alcanza su poder de dirección, y deben asegurar, por todos los medios a su alcance, la existencia de ambientes de trabajo exentos de riesgos para la salud. En consecuencia, el Protocolo se aplicará a toda persona que preste servicios en dichas sociedades, incluido el personal directivo, el personal afecto a contratadas o subcontratadas y/o puesto a disposición por las ETTs y personas trabajadoras autónomas relacionadas con la empresa.

Para ello, en aplicación de las normas sobre coordinación de actividades empresariales contenida en el art. 24 LPRL, se informará a todo el personal presente en su(s) centro(s) de trabajo –sea personal propio o procedente de otras empresas-, a las empresas de las que

<b>Política</b>		
<b>Protocolo anti acoso</b>		
<b>SGRP-Política</b>	<b>V.2</b>	<b>14/12/2023</b>

proceden, así como a las empresas a las que desplazan su propio personal sobre la política existente de tolerancia cero hacia todo tipo de acoso en el trabajo y, específicamente, hacia el acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso contras las personas LGTBI+, y sobre la existencia de este protocolo de actuación. También, recabará de dichas empresas, en primer lugar, el compromiso de informar a su propio personal sobre dicha política y sobre la existencia de ese protocolo de actuación, bajo cuyo ámbito de aplicación se encuentran; y, en segundo lugar, la información sobre la existencia o no en dichas empresas de un protocolo propio ante situaciones de acoso que pueda aplicarse cuando el sujeto activo del acoso pertenece a alguna de esas empresas, así como el compromiso de que, dado el caso, aplicarán el protocolo de manera efectiva.

Asimismo, el Grupo Itínere asume la obligación de dar a conocer al personal en formación u otros en similares circunstancias, a la clientela y a las entidades suministradoras la existencia de esta política corporativa para combatir el acoso y su protocolo, con indicación de la necesidad de su cumplimiento estricto.

En el supuesto de que no se disponga de capacidad para aplicar este protocolo en su totalidad debido a que el sujeto activo del presunto acoso queda fuera de su poder de dirección, se dirigirá una reclamación a la empresa correspondiente, de manera previa o simultánea a la dirigida a las autoridades competentes, al objeto de que dé cauce a la reclamación presentada y, en su caso, sancione a la persona responsable, con advertencia de que, de no hacerlo, la relación mercantil que une a ambas empresas podrá suspenderse o incluso extinguirse.

Para prevenir y evitar las situaciones de acoso en el trabajo, Grupo Itínere divulgará este Protocolo y de manera prioritaria a través de:

1. La Web corporativa de Grupo Itínere, incluyendo las correspondientes a las sociedades del Grupo.
2. Cualquier otro medio que sirva para dicho objetivo. Grupo Itínere propiciará la formación específica de todos los miembros de su organización sobre acoso laboral, sexual, acoso por razón de sexo y acoso LGTBI+-fóbico. Específicamente, Grupo Itínere dispone de personal con la formación adecuada para participar en los procedimientos de denuncia de estas conductas.

Además, Grupo Itínere se compromete a fomentar el respeto y la consideración entre todos sus colaboradores promoviendo, siempre que sea posible, jornadas y charlas específicas en la materia, elaborando material informativo y realizando cualquier acción que estime necesaria para el cumplimiento de los fines de este Protocolo.

Los representantes de los trabajadores deberán contribuir a prevenir, además del que tradicionalmente se conocía como acoso laboral, cualquier otra clase de acoso, en especial el de naturaleza sexual, el acoso por razón de sexo, así como el LGTBI+-fóbico mediante la sensibilización de los trabajadores y trabajadoras frente al mismo y la información a la dirección

<b>Política</b>		
<b>Protocolo anti acoso</b>		
<b>SGRP-Política</b>	<b>V.2</b>	<b>14/12/2023</b>

de la empresa de las conductas o comportamientos de que tuvieran conocimiento y que pudieran propiciarlo.

#### **4. Definiciones**

##### **4.0. Acoso laboral**

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define el acoso laboral como cualquier:

*“Acción verbal o psicológica de índole sistemática, repetida o persistente por la que, en el lugar de trabajo en conexión con el trabajo, una persona o un Grupo de personas hiere a una víctima, la humilla, ofende o amedrenta”.*

Las principales características del acoso laboral son las siguientes:

1. Es sistemático y durante un tiempo prolongado. Se considera acoso laboral cuando se ejerce esta violencia al menos una vez por semana durante más de seis meses.
2. Requiere al menos dos actores: por un lado, el acosador o acosadores y por otra parte la o las víctimas.
3. Existen conductas acosadoras. Típicamente, consisten en destruir la reputación y relaciones sociales de la víctima e impedir el desarrollo de sus tareas para que finalmente abandone el lugar de trabajo.
4. Está relacionado con la posición que ocupa la víctima en la organización. De esta forma, puede ser vertical u horizontal, si el acosador está en otra posición jerárquica o es un par de la víctima. A su vez, el acoso vertical puede ser descendente, si el acosador es un superior jerárquico, o descendente si está en un rango menor.
5. El acoso laboral es un proceso. Atraviesa varias fases desde que se desata el conflicto hasta que la víctima es marginada o excluida de la empresa.
6. Tiene efectos psicológicos, físicos y sociales. Por este motivo el acoso laboral es actualmente considerado un problema de salud pública.

##### Tipos de acoso laboral y ejemplos

El acoso laboral puede tomar muchísimas formas. Incluso en algunos casos no tiene una finalidad específica relacionada con el trabajo, sino que se debe a personalidades manipuladoras o perversas.

Los trabajadores que son víctimas de acoso laboral, pueden llegar a sufrir conductas vejatorias como insultos, gritos, críticas públicas y críticas personales que nada tienen que ver con el trabajo desarrollado, órdenes contradictorias o poco claras a la hora de ejecución del trabajo

<b>Política</b>		
<b>Protocolo anti acoso</b>		
<b>SGRP-Política</b>	<b>V.2</b>	<b>14/12/2023</b>

que confundan al trabajador, darle funciones de rango inferior, molestarle en su tiempo libre, cambios de horario continuos, sobrecarga de trabajo...entre otras.

Algunas de las conductas hacia la víctima más típicas son:

- Cambiar las condiciones de trabajo, manipular datos o información, no proporcionar útiles o herramientas, cambiar las tareas de manera arbitraria con la finalidad de que no se pueda terminar ninguna.
- Ridiculizar o hacer correr rumores sobre la víctima.
- Mobbing: no dirigirse la palabra al compañero o subordinado en el trabajo, confinar, destinarlo a oficinas o sectores alejados de los demás integrantes del equipo, ejercer violencia psicológica, “hacer el vacío”. Hay a su vez distintos tipos de mobbing:
  - Disciplinario: cuando se aplica la política del miedo al despido o la sanción.
  - De gestión o dirección: dirigido para conseguir una mayor productividad.
  - Estratégico: para conseguir una renuncia o la aceptación de una menor indemnización por despido.
- Bossing. Hay un único acosador que es la autoridad jerárquica del sector, ya sea un gerente, jefe de equipo, encargado de obra.
- Acoso moral. Es una forma de acoso muy sutil, que actúa sobre el estado de ánimo de la víctima.

#### **4.1. Acoso sexual**

Es 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” (art. 7.1 LOI).

La finalidad inmediata del acoso sexual consiste en obtener algún tipo de satisfacción sexual, pero el objetivo final es manifestar el poder de una persona sobre otra, perpetuando, de esta forma, las estructuras de poder que existen todavía en nuestra sociedad.

A continuación, se exponen algunos ejemplos de conductas constitutivas de acoso sexual:

- El condicionamiento del acceso al empleo, de una condición de empleo o del mantenimiento del empleo, a la aceptación por la víctima de un favor de contenido sexual, aunque la amenaza explícita o implícita en ese condicionamiento no se llegue a cumplir de forma efectiva (chantaje sexual).
- Contacto físico indeseado (tocamientos, roces, abrazos, palmaditas, pellizcos...).



<b>Política</b>		
<b>Protocolo anti acoso</b>		
<b>SGRP-Política</b>	<b>V.2</b>	<b>14/12/2023</b>

- Llamadas telefónicas, enviar cartas, mensajes o fotografías u otros materiales de carácter o contenido sexual que resulten ofensivos para la persona destinataria.
- Presionar o coaccionar para mantener relaciones sexuales.
- Amenazas de represalias tras negarse a acceder a alguna de las insinuaciones o peticiones sexuales.
- Cualquier tipo de agresión sexual de las tipificadas en el Código Penal.
- La adopción de represalias contra las personas que denuncien, atestigüen, ayuden o participen en investigaciones de acoso, al igual que sobre las personas que se opongan a cualquier conducta de este tipo, ya sea sobre sí mismas o frente a terceras personas.
- Realizar gestos, sonidos o movimientos obscenos.
- Hacer preguntas sobre la vida sexual.
- Invitar o pedir reiteradamente citas cuando se ha expresado una negativa.
- Acercamientos excesivos reiterados.
- Dificultar el movimiento de una persona buscando contacto físico.
- Hacer insinuaciones sexuales.
- Hacer comentarios o valoraciones continuos sobre el aspecto físico o la apariencia de la persona.
- Pedir abiertamente relaciones sexuales sin presión.
- Difundir rumores con connotación sexual o sobre la vida sexual de una persona.
- Observación clandestina o encubierta de personas en lugares reservados, tales como baños o vestuarios.
- Uso de imágenes en el lugar de trabajo y/o en los equipos de trabajo con contenido degradante desde el punto de vista sexual (sugestivos o pornográfico),
- Contar chistes o decir piropos de contenido sexual de forma reiterada procurando significar a una persona concreta dentro del conjunto de los destinatarios.
- Hablar reiteradamente sobre las propias habilidades o capacidades sexuales.
- Mirar con fijación o lascivamente el cuerpo de alguna persona de forma reiterada e insistente pretendiendo, además, que la persona destinataria de dichas miradas sea consciente de que las mismas tienen lugar.

<b>Política</b>		
<b>Protocolo anti acoso</b>		
<b>SGRP-Política</b>	<b>V.2</b>	<b>14/12/2023</b>

- Preguntas, descripciones o comentarios sobre fantasías, preferencias y habilidades/capacidades sexuales.

#### **4.2. Acoso por razón de sexo**

“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” (art. 7.2 LOI).

El acoso por razón de sexo pueden llevarlo a cabo tanto superiores jerárquicos, como compañeros o compañeras o inferiores jerárquicos, tiene como causa los estereotipos de género y, habitualmente, tienen por objeto despreciar a las personas de un sexo por la mera pertenencia al mismo, minusvalorar sus capacidades, sus competencias técnicas y destrezas.

Entre otros comportamientos rechazables, pueden constituir conductas de acoso por razón de sexo las que se exponen a continuación:

- Uso de conductas discriminatorias por el hecho de ser mujer u hombre.
- La discriminación por embarazo o maternidad, constituyéndose discriminación directa por razón de sexo todo trato desfavorable a las mujeres relacionado con el embarazo o la maternidad.
- Las descalificaciones públicas y/o privadas y reiteradas sobre la persona y su trabajo, sus capacidades, sus competencias técnicas, sus destrezas... por razón de su sexo.
- La utilización de expresiones sexistas, denigrantes, que impliquen la minusvaloración de esas capacidades, competencias, destrezas... (tales como: “mujer tenías que ser”, “solo vales para fregar”, “mujer a tus tareas” ...).
- Ignorar aportaciones, comentarios o acciones según el sexo de la persona que los realiza (excluir, no tomar en serio).
- Negarse a acatar órdenes o seguir instrucciones procedentes de superiores jerárquicos que son mujeres.
- Asignar a una persona un puesto de trabajo o funciones de responsabilidad inferior a su capacidad, a causa de su sexo.
- Sabotear su trabajo o impedir deliberadamente el acceso a los medios adecuados para realizarlo (información, documentación, equipamiento...) por razón de su sexo.
- Tratar a las personas como si fueran menores de edad, como si fuesen personas dependientes, como si fueran personas intelectualmente inferiores... (con la forma de hablar, de tratarla...), por razón de su sexo.

<b>Política</b>		
<b>Protocolo anti acoso</b>		
<b>SGRP-Política</b>	<b>V.2</b>	<b>14/12/2023</b>

- Impartir órdenes vejatorias que tenga su causa en el sexo de la persona.
- Ridiculizar a las personas que asumen tareas que tradicionalmente ha asumido el otro sexo.
- Denegar permisos a los cuales tiene derecho una persona, de forma arbitraria y por razón de su sexo.

### **4.3. Acoso contra personas LGTBI+**

Se entiende por acoso contra personas LGTBI+ cualquier acto o comportamiento desagradable (ofensivo, humillante y/o intimidatorio) para la víctima que puede darse en relación con la orientación sexual, la identidad/expresión de género o las características sexuales de la víctima.

Puede incluir palabras, gestos o la producción, exhibición o circulación de textos, imágenes u otros materiales. Puede tener lugar una vez o reiteradamente. El acoso contra las personas LGTBI+ puede basarse en amenazas, intimidación, abuso verbal, comentarios no deseados o bromas sobre la orientación sexual y/o la identidad de género.

A título de ejemplo y sin ánimo excluyente ni limitado, se señalan algunos comportamientos que por sí solos, o conjuntamente con otros, pueden constituir acoso por orientación sexual, identidad de género y/ o expresión de género:

- Uso de conductas discriminatorias por el hecho de auto percibirse mujer u hombre o cualquiera de los distintos tipos de género con los que la persona trabajadora pida ser identificado y tratado.
- Comentarios jocosos, la utilización de expresiones ridiculizantes sobre su aspecto físico, modales, formas de vestir o de hablar.
- Menospreciar el trabajo realizado, las habilidades profesionales o el potencial intelectual de la persona en relación a su orientación sexual, expresión de género o identidad de género, excluir aportaciones o acciones (no tomar en serio) por esa misma razón.
- Tratar de forma desigual a personas basándose en su pertenencia a cualquier orientación LGTBI+.
- Ridiculizar a la persona en relación a su orientación sexual, expresión y/o identidad de género.
- Utilizar humor fóbico en relación a pertenencia a colectivos LGTBI+ o en relación a la identidad y expresión de género en el entorno laboral.
- Agredir física o verbalmente a otra persona sobre su orientación sexual, identidad y/o expresión de género en cualquier tipo de situación laboral.

<b>Política</b>		
<b>Protocolo anti acoso</b>		
<b>SGRP-Política</b>	<b>V.2</b>	<b>14/12/2023</b>

- Expulsar o cuestionar a las personas con expresión de género o identidad de género por estar en aseos/vestuarios determinados.
- Negarse a nombrar a una persona como ella quiera o usar artículos o pronombres no correspondientes al género con el que se identifique y que haya exteriorizado.

## **5. Principios, garantías y procedimiento**

### **5.1. Principios**

La aplicación del presente protocolo supone la observancia de los siguientes principios informadores del procedimiento y de las garantías que a continuación se señalan.

#### **5.1.1. Principio de celeridad**

Es necesario que la tramitación se realice de forma urgente y que se fije un plazo máximo para la resolución de las reclamaciones o denuncias que se tramiten. A estos efectos, serán de aplicación no sólo este protocolo sino también, en su caso, el correspondiente al uso del canal de denuncias ANÓNIMO del Grupo Itínere en el caso de que se haya hecho uso del mismo.

#### **5.1.2. Principio de confidencialidad y protección de datos**

Se pretende que el procedimiento sea lo más ágil y eficaz posible, y que se proteja en todo caso la intimidad, confidencialidad y dignidad de las personas afectadas que se encuentran amparadas, además de por el Código de Conducta y el reglamento de uso del Canal de Cumplimiento del Grupo Itínere, por lo previsto en este protocolo contra el acoso; asimismo, se procurará la protección suficiente de la víctima en cuanto a su seguridad y salud, teniendo en cuenta las posibles consecuencias tanto físicas como psicológicas que puedan derivarse de la situación, atendiendo muy especialmente a las circunstancias de trabajo en que se encuentre el/la presunto/a acosado/a en relación con el presunto/a acosador/a. A lo largo de todo el procedimiento se mantendrá una estricta confidencialidad y todas las investigaciones internas se llevarán a cabo con la debida reserva y respeto tanto, por un lado, al denunciante como a la víctima (en caso de ser personas distintas) quienes en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo-, como por otro lado, al denunciado/a, al que amparará, de conformidad con nuestro Derecho, la presunción de inocencia y ello, sin perjuicio de que pudieran acordarse determinadas medidas provisionales a prevención que, en ningún caso, anticiparán la resolución de las investigaciones ni sus consecuencias. Todas las personas que intervengan en el proceso tendrán obligación de confidencialidad, y quedarán identificadas en el expediente que quedará custodiado bajo deber de secreto por el responsable del Área de Cumplimiento que será, salvo implicación directa o indirecta en el asunto, el instructor natural de las investigaciones.

#### **5.1.3. Principio de protección de la intimidad y de la dignidad de las personas**

<b>Política</b>		
<b>Protocolo anti acoso</b>		
<b>SGRP-Política</b>	<b>V.2</b>	<b>14/12/2023</b>

El procedimiento protegerá la intimidad de la persona acosada, así como de todas las personas implicadas en el procedimiento. Se actuará con la discreción necesaria para proteger la intimidad y la dignidad de las personas afectadas.

#### **5.1.4. Principios de seguridad jurídica, imparcialidad y derecho de defensa de todas las personas implicadas**

El procedimiento garantiza la audiencia imparcial y un tratamiento justo a todas las personas implicadas. Todas las personas que intervengan en el procedimiento tienen obligación de actuar de buena fe en la investigación de la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados.

Todas las personas implicadas en el procedimiento tienen derecho a la información sobre el procedimiento de la empresa, los derechos y deberes, qué fase se está desarrollando y, según la característica de participación (afectadas, testigos, denunciadas), qué es lo que se necesita de su participación.

Durante las actuaciones de este procedimiento las personas implicadas pueden estar acompañadas, si así lo desean, por una o diversas personas de su confianza del entorno de la empresa, pero sólo en tanto en cuanto la persona trabajadora designante sea partícipe del acto. No se entenderá que la persona acompañante, sea representante de las personas implicadas. Podrán tomar razón de las actuaciones que presencien, y su actuación se limitará a dar testimonio del acto presenciado.

#### **5.1.5. Garantía de indemnidad**

Se garantizará que no se adoptarán represalias contra las personas que denuncien, atestigüen, ayuden o participen en investigaciones de acoso, al igual que sobre las personas que se opongan o critiquen cualquier conducta de este tipo, ya sea sobre sí mismas o frente a terceras. La adopción de medidas que supongan un tratamiento desfavorable de alguno de los sujetos señalados (personas denunciantes, testigos, o coadyuvantes) serán consideradas nulas. Si se hubieran producido represalias o existido perjuicio para la víctima o denunciante del acoso durante el procedimiento, éstas serán, como mínimo, restituidas en las condiciones en que se encontraban antes del mismo, sin perjuicio de cualesquiera otros procedimientos que quisieran iniciar a propósito de esta situación y de las consecuencias que de ello se deriven. La presentación deliberada de una queja o denuncia falsa de acoso constituye un motivo de sanción muy grave.

El canal de denuncias anónimo, corporativo o de la sociedad, es el medio idóneo para poner en conocimiento del Grupo la existencia de las represalias que por medio de este protocolo se prohíben expresamente.

#### **5.1.6. Principio de colaboración**



<b>Política</b>		
<b>Protocolo anti acoso</b>		
<b>SGRP-Política</b>	<b>V.2</b>	<b>14/12/2023</b>

Todas las personas que tengan conocimiento de la existencia de algún tipo de conducta de acoso deben informar de su existencia a los órganos competentes. Todas las personas que sean citadas en el transcurso de la aplicación de este procedimiento tienen el deber de prestar su colaboración.

#### **5.1.7. Principio de apoyo de personas formadas**

Grupo Itínere dispone de personal formado en igualdad y en políticas anti-acoso, y cuenta en la Unidad de Cumplimiento con una presencia equilibrada de géneros.

#### **5.1.8. Principio de no re-victimización**

En lo posible, se evitará que la persona supuestamente acosada tenga que exponerse de manera reiterada y describir en repetidas ocasiones las conductas de las que afirma haber sido víctima.

#### **5.1.9. Principio de reparación de la víctima y del entorno laboral**

Las personas afectadas por cualquier conducta constitutiva de acoso tienen derecho a ser resarcidas a través de los mecanismos legales establecidos, pero también a través de la asunción por parte de la empresa de los siguientes compromisos que se establecen a título ejemplificativo, tales como:

- el apoyo a la víctima de acoso en el entorno profesional, de tal manera que la empresa se compromete a poner en marcha medidas conducentes a la recuperación del proyecto profesional de la víctima.
- la puesta a disposición de la víctima de cuantas medidas se estimen pertinentes conducentes a reducir el riesgo de repetición de actitudes no toleradas y que atenten contra la moral y dignidad de las personas.

### **5.2. Presentación de denuncias**

Cualquier persona, sea o no trabajadora de cualquiera de las sociedades del Grupo Itínere que tenga conocimiento de la comisión de actos de acoso en cualquiera de ellas, pueden plantear denuncia al respecto con arreglo al procedimiento que a continuación se regula, ante el órgano, persona o personas competentes designadas a tal efecto y que más adelante se identifican.

Grupo Itínere dispone de personal formado en políticas de igualdad y anti-acoso.

### **5.3. Procedimiento formal**

#### **5.3.1. Inicio del proceso. La denuncia, valoración previa y adopción de medidas cautelares**

Las personas trabajadoras que sufran, presencien o de cualquier otra forma, tengan conocimiento de situaciones de acoso, con independencia de que el mismo sea laboral, sexual, por razón de sexo, autodeterminación de género o LGTBI+-fóbico, de forma tal que existan

<b>Política</b>		
<b>Protocolo anti acoso</b>		
<b>SGRP-Política</b>	<b>V.2</b>	<b>14/12/2023</b>

indicios de que las conductas prohibidas por este protocolo están teniendo lugar, tendrán a su disposición las siguientes vías de inicio del procedimiento de investigación:

1. Denuncia verbal ante su superior jerárquico.
2. Denuncia verbal o por escrito ante el responsable del departamento de recursos humanos de la sociedad en la que preste sus servicios profesionales.
3. Denuncia verbal o por escrito ante la comisión de igualdad existente en la empresa bajo cuya disciplina laboral se encuentre.
4. Denuncia ANÓNIMA ante la Unidad de Cumplimiento del Grupo Itínere a través del canal de denuncias que se encuentra a su disposición en la web corporativa y en la del Grupo..

Con independencia de la hipotética fuente de acoso, la persona denunciante tiene libertad para seleccionar la vía a través de la cual presentará la denuncia. En los casos 1 y 2, los receptores lo comunicarán, con carácter inmediato, a la Unidad de Cumplimiento del Grupo Itínere, a través del responsable del área de igual nombre.

Son órganos competentes para la resolución de este tipo de denuncias, la Unidad de Cumplimiento del Grupo Itínere así como la comisión de igualdad, que en su caso pudiera existir. En el caso de que la denuncia se haya interpuesto ante la comisión de igualdad (a la que se aplicará igualmente este protocolo) y esta decida asumir la gestión de la misma, informará sin dilación de la existencia de la denuncia al departamento de Cumplimiento del Grupo Itínere, a través de su responsable, al que mantendrá informado en todo momento del desarrollo y resultado de la misma, salvaguardando en todo momento los derechos a la intimidad, protección de datos y presunción de inocencia de todas las personas implicadas. Del resultado del procedimiento la Unidad de Cumplimiento dará conocimiento inmediato a la dirección de la empresa, al comité de prevención de riesgos laborales, así como, en su caso, a la Comisión de Igualdad u órgano equivalente, si ésta existiera.

En el caso de que cualquier miembro del órgano instructor tuviera interés personal, más allá del desinterés objetivo, al verse afectado por relación de parentesco o afectiva, amistad o enemistad manifiesta, de superioridad o subordinación jerárquica inmediata, o por cualquier otro tipo de relación directa respecto a la persona afectada o a la persona denunciada, quedará automáticamente excluido para participar en la investigación y acuerdo de resolución de los hechos. Si fuera una persona trabajadora sobre la que, a su vez, concurren la condición de denunciada o denunciante, quedará invalidada para intervenir en cualquier otro procedimiento hasta la resolución de su caso. La no advertencia previa de la existencia de causa de exclusión de participación por el conflicto de intereses aquí contemplado, será considerado como falta muy grave.

### **5.3.2. Canal de denuncias anónimo del Grupo Itínere**

<b>Política</b>		
<b>Protocolo anti acoso</b>		
<b>SGRP-Política</b>	<b>V.2</b>	<b>14/12/2023</b>

En el caso de que la persona trabajadora decida utilizar el canal de denuncias ANÓNIMO del Grupo Itínere, asumirá la gestión de la denuncia la Unidad de Cumplimiento, cuyas competencias/responsabilidades son:

1. Recibir todas las denuncias, quejas, reclamaciones, sugerencias o consultas en relación con situaciones de acoso.
2. Acordar la adopción de las medidas cautelares que se consideren procedentes.
3. Realizar la investigación de los supuestos de acoso laboral, sexual, por razón de sexo, por autodeterminación de género o LGTBI+-fóbico que se planteen, practicando cuantas pruebas de carácter documental o entrevistas sean necesarias, y garantizar en todos los casos la estricta confidencialidad del asunto y de las personas implicadas y la igualdad de trato entre éstas; adoptando las medidas que se consideren procedentes.
4. Preparar un informe detallado en el que se contenga la correspondiente propuesta de medidas a adoptar, incluyendo las sanciones disciplinarias que correspondan.
5. Remitir dicho informe en un plazo máximo de 2 meses, si bien se aplicará el principio de celeridad para su resolución, desde la recepción de la denuncia a Grupo Itínere para que se adopten las medidas que se consideren pertinentes, a fin de solventar el problema y determinar, en su caso, las posibles actuaciones disciplinarias. Asimismo, se remitirá copia de dicho informe a las partes involucradas.

Resultará de aplicación el protocolo de uso del canal de cumplimiento del Grupo Itínere, disponible en la web corporativa y en la de la sociedad filial del mismo.

### **5.3.2. Seguimiento**

Se dará seguimiento periódico a cada denuncia planteada, anexando en forma de informe las acciones emprendidas. Los miembros del Comité recibirán formación especializada sobre el tratamiento en materia de acoso en el trabajo.

A estos efectos, resultará de plena aplicación lo dispuesto en las siguientes normas internas del Grupo Itínere:

- Código de Conducta del Grupo Itínere
- Protocolo de uso del canal de Cumplimiento.
- Reglamento de funcionamiento de la Unidad de Cumplimiento.

### **6. Investigación**

El instructor podrá llevar a cabo todas las actuaciones necesarias, dentro de nuestro marco legal, que conduzcan al esclarecimiento de los hechos, incluyendo, entrevistas u otras técnicas de



<b>Política</b>		
<b>Protocolo anti acoso</b>		
<b>SGRP-Política</b>	<b>V.2</b>	<b>14/12/2023</b>

investigación, tanto con medios internos como externos, con cualquiera de los implicados, testigos, o terceras personas que se considere puedan aportar información útil. Igualmente podrá acordarse, con carácter preventivo, la separación funcional u orgánica de las personas implicadas.

El objetivo principal de la entrevista es conocer en qué situación se encuentran las personas afectadas y, entre otras cuestiones:

1. Si existe o ha existido acoso en el trabajo, y de qué características, por qué motivo, fase en la que se encuentra, etc.
2. Quién o quiénes se consideran que están practicando esta situación de acoso y que relación jerárquica existe.
3. En qué situaciones se materializa el acoso. Si se lleva a cabo en presencia de otros compañeros o compañeras y, si ese es el caso, cómo han reaccionado.
4. Si el caso ha sido puesto en conocimiento de algún superior jerárquico, de qué manera (verbalmente o por escrito) y qué tipo de respuesta se ha obtenido.
5. En qué medida la situación ha afectado a la salud de la persona, incluyendo si ha necesitado ayuda de un especialista o ha estado de baja en los últimos meses y por qué causa.
6. Si los otros compañeros tienen o han tenido problemas similares, solicitándoles información complementaria.

Las entrevistas se regirán en todo caso por las siguientes normas:

1. Se dará estricto respeto a los derechos a la intimidad, honor, buena imagen. Por ello, el instructor podrá acordar que las entrevistas puedan tener lugar fuera del horario laboral y fuera del espacio de trabajo.
2. En caso de decidirse la celebración de una entrevista conjunta entre la persona acosada y la denunciada, ésta sólo tendrá lugar con el permiso expreso de ambas.
3. Si cualquier implicado solicita una reunión o entrevista, se le concederá. Igualmente, previa petición, se permitirá que la persona trabajadora compareciente lo haga acompañada de un representante de los trabajadores a su elección, a los meros efectos de dar testimonio, , o si se considera conveniente de otros u otras trabajadoras a efectos de configurar la prueba testifical. Los acompañantes no tendrán voz en la entrevista
4. Todos los implicados tendrán derecho a ser asistidos legalmente en todo momento, corriendo de su cuenta los gastos y/u honorarios correspondientes que los mismos pudieran devengar. Esta representación legal tendrá voz durante la entrevista a los solos efectos de que sus manifestaciones sean recogidas en el correspondiente acta de declaración en la que participe.

Política		
Protocolo anti acoso		
SGRP-Política	V.2	14/12/2023

### 6.1. Elaboración del informe

Con el fin de elaborar un informe lo más completo posible del proceso de investigación, el Comité recabará las pruebas que considere necesarias, incluyendo: o testimonios de afectados, implicados, testigos, etc.; o declaraciones por escrito (para lo que pueden servir correos electrónicos corporativos o no); o Informes de los especialistas que tratan al afectado (en cuyo caso se recabará la autorización expresa y por escrito del interesado); o cualquier otra evidencia que aporte información útil al proceso. El informe incluirá, como mínimo, la siguiente información:

1. Antecedentes del caso (resumen de argumentos planteados por los implicados).
2. Resumen de las intervenciones realizadas por el instructor y de las pruebas obtenidas.
3. Resumen de los principales hechos.

### 6.2. Conclusión del proceso.

Se garantizará que no se produzcan represalias contra las personas que denuncien, atestigüen, ayuden o participen en investigaciones de acoso, al igual que sobre las personas que se opongan o critiquen cualquier conducta de este tipo, ya sea sobre sí mismas o frente a terceras. La adopción de medidas que supongan un tratamiento desfavorable de alguno de los sujetos señalados (personas denunciantes, testigos, o coadyuvantes) serán consideradas nulas.

Si se hubieran producido represalias o existido perjuicio para la víctima o denunciante del acoso durante el procedimiento, estas serán, como mínimo, restituidas en las condiciones en que se encontraban antes del mismo, sin perjuicio de cualesquiera otros procedimientos que quisieran iniciar a propósito de esta situación y de las consecuencias que de ello se deriven.

No obstante lo anterior, las denuncias, alegaciones o declaraciones, que se demuestren como intencionadamente fraudulentas y dolosas, y realizadas con el objetivo de causar un mal injustificado a la persona denunciada, serán sancionadas de acuerdo con lo dispuesto en el régimen disciplinario establecido en el convenio colectivo de aplicación, legislación laboral vigente, sin perjuicio de las restantes acciones que en derecho pudiesen corresponder.

Si la instrucción no fuera capaz de acumular las pruebas necesarias para que la denuncia pueda ser declarada fundada, la persona denunciante, cuando ésta sea la propia víctima, no podrá ser obligada a trabajar contra su voluntad con la persona denunciada. La dirección de la empresa se compromete a facilitar el cambio de puesto de trabajo, siempre que ello sea posible.

La utilización de este procedimiento no impedirá en absoluto que la víctima pueda recurrir, en el momento que considere conveniente, a la inspección de trabajo o a la vía judicial a través del procedimiento de tutela correspondiente. Asimismo, en el caso de que existan indicios de delito,

<b>Política</b>		
<b>Protocolo anti acoso</b>		
<b>SGRP-Política</b>	<b>V.2</b>	<b>14/12/2023</b>

la empresa trasladará de inmediato el conocimiento de esos hechos a las autoridades competentes.

El procedimiento finalizará con una propuesta de resolución que se trasladará a la Unidad de Cumplimiento que, en su caso, indicará a la Dirección de la sociedad las instrucciones oportunas para que ejecute la decisión adoptada. Igualmente, se podrán proponer medidas preventivas para que la situación no vuelva a repetirse, las cuales deberían ser validadas en el Comité de seguridad y salud de haberlo, o a través de cualquier otro órgano de representación de las personas trabajadoras con competencias sobre la materia.

## **7. Tipificación de faltas y sanciones**

Los actos y conductas constitutivas de acoso constituyen incumplimientos laborales objeto de sanción disciplinaria. En todo caso, para la calificación de las faltas y para la imposición de sanciones, se estará a lo previsto en el convenio colectivo de aplicación o en el instrumento negociado equivalente, así como en la legislación laboral vigente. En todo caso, se califica como falta MUY GRAVE el acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, así como el acoso sexual o por razón de sexo, así como el LGTBI+-fóbico.

Con la finalidad de valorar la gravedad de los hechos y determinar las sanciones que, en su caso, pudieran imponerse, se tendrán como circunstancias agravantes aquellas situaciones en las que:

- El abuso de situación de superioridad jerárquica o que la persona que comete el acoso tenga poder de decisión sobre las condiciones de trabajo de la víctima o sobre la propia relación laboral.
- La reiteración de las conductas ofensivas después de que la víctima hubiera utilizado los procedimientos de solución.
- La persona que comete el acoso es reincidente en la comisión de actos de acoso.
- Existan dos o más víctimas.
- La víctima sufra algún tipo de discapacidad física, psíquica o sensorial.
- Cuando el estado psicológico o físico de la víctima haya sufrido graves alteraciones médicamente acreditadas.
- Se demuestren conductas intimidatorias o represalias por parte de la persona agresora hacia la víctima, testigos o Asesoría Confidencial.
- Que el acoso se produzca durante el proceso de selección o promoción del personal.

<b>Política</b>		
<b>Protocolo anti acoso</b>		
<b>SGRP-Política</b>	<b>V.2</b>	<b>14/12/2023</b>

- Se ejerzan presiones o coacciones sobre la víctima, testigos o personas de su entorno laboral o familiar con el objeto de evitar o entorpecer el buen fin de la investigación.
- La situación de contratación temporal, interinidad, período de prueba, situación de becario o becario o realización de prácticas por parte de la víctima Las SANCIONES correspondientes en función del principio de proporcionalidad pueden ser las siguientes, con base en el convenio mencionado anteriormente:
  - Pérdida temporal o definitiva de la categoría profesional
  - Suspensión de empleo y sueldo de once días a dos meses
  - Inhabilitación durante dos años o definitivamente para pasar a otra categoría
  - Despido disciplinario

Cuando en aplicación del procedimiento instaurado en el protocolo y tras la apertura del expediente disciplinario se desemboque en una sanción distinta a la del despido disciplinario de la persona acosadora, ésta quedará obligada a superar un curso formativo con el contenido que se especifica en el apartado de Sensibilización, Información y Formación de este Protocolo.

Igualmente, si de la instrucción del procedimiento resultase probado que otras personas trabajadoras tenían conocimiento o habían presenciado los hechos constitutivos de acoso y no los habían denunciado deberán:

- Recibir la oportuna amonestación, que podrá ser verbal o escrita. En este último caso, quedará constancia de la misma en el expediente laboral de la persona trabajadora y,
- Deberá igualmente superar un curso formativo sobre acoso en el ámbito laboral.

## **8. Política de divulgación**

Es absolutamente necesario garantizar el conocimiento de este Protocolo por parte de todo el personal. Los instrumentos de divulgación serán, entre otros que se consideren oportunos, facilitar el protocolo junto con el manual de acogida en la empresa o como parte del mismo, el envío de una circular a todos los trabajadores y trabajadoras y su publicación en la web corporativa y, en su caso, en la intranet si existe esta forma de comunicación en la empresa. Si no existiera, la divulgación se realizará mediante los tablones de anuncios.

En el marco de la coordinación de actividades (art. 24 LPRL), se facilitará el protocolo a toda empresa con la que se contrate cualquier prestación de servicio y las personas trabajadoras autónomas, advirtiéndoles de la obligación de llevar a cabo igual medida en el caso de subcontrataciones autorizadas.

## **9. Sensibilización, información y formación**

<b>Política</b>		
<b>Protocolo anti acoso</b>		
<b>SGRP-Política</b>	<b>V.2</b>	<b>14/12/2023</b>

Se garantizará que la política informativa y formativa de la empresa en materia de igualdad y de prevención de riesgos laborales incluya la formación adecuada sobre igualdad y prevención de la violencia en el trabajo, a todos los niveles (personas trabajadoras, directivas, mandos intermedios, representación del personal tanto unitaria, sindical, y específica en materia de prevención de riesgos laborales).

La formación deberá incluir aspectos como los siguientes:

- La identificación de las conductas constitutivas de acoso.
- Los efectos que producen en la salud de las víctimas.
- Los efectos discriminatorios que producen en las condiciones laborales de quienes lo padecen.
- Los efectos negativos para la propia organización.
- La obligatoriedad de respetar los derechos fundamentales (derecho a la dignidad de las personas, a la igualdad, a la integridad física y moral, a la libertad sexual), derecho a la autodeterminación de género así como el derecho a la seguridad y salud en el trabajo y el propio derecho al trabajo
- La prohibición de realizar actos y conductas constitutivas de acoso
- Régimen disciplinario en los supuestos de acoso
- Responsabilidades en las que puede incurrir la empresa y, en particular, las derivadas de la relación laboral como desde el punto de vista de la prevención de riesgos laborales
- Procedimiento de actuación previsto en el Protocolo

## **10. Evaluación y seguimiento**

La Unidad de Cumplimiento del Grupo Itínere llevará el control de las denuncias presentadas y de la resolución de los expedientes con el objetivo de realizar cada dos años un informe de seguimiento sobre la aplicación del presente protocolo en las empresas de su competencia. Este informe, en el caso de que existan novedades, se presentará a la alta dirección, y a los órganos de representación en materia de prevención de riesgos laborales y de igualdad.

## **11. Información a las víctimas**

Se informará a las posibles víctimas sobre los servicios públicos disponibles en sus respectivas Comunidades Autónomas para garantizar su adecuada protección y recuperación. Estos recursos serán comunicados por la comisión de igualdad y, en caso de no existir, por el órgano que lo sustituya.

<b>Política</b>		
<b>Protocolo anti acoso</b>		
<b>SGRP-Política</b>	<b>V.2</b>	<b>14/12/2023</b>

## **12. Disposiciones varias**

### **12.1.1. Protección de las víctimas**

En el caso de que se determine la existencia de acoso, en cualquiera de sus modalidades, y la sanción impuesta al acosador no conlleve su salida de la organización, o la puesta en conocimiento de la situación ante las autoridades competentes (fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado, Ministerio Fiscal o Juzgados o Tribunales), se tomarán las medidas oportunas para evitar que el acosador y la víctima convivan en el mismo entorno de trabajo, siempre que esto sea posible. En estas medidas –que no podrán suponer ni mejora ni detrimento de sus condiciones contractuales- tendrá preferencia de trato la persona cuya situación de acosada haya quedado probada.

### **12.1.2. Falsas denuncias**

Grupo Itínere, al igual que respecto de las situaciones de acoso, en donde mantiene una política de tolerancia cero, no tolerará igualmente el abuso de esta política y, por tanto, será inflexible ante denuncias manifiesta y notoriamente infundadas o aquellas que persigan objetivos espurios y obedezcan a rencillas, disputas o riñas personales.

### **12.1.3. Represalias**

La persona trabajadora que haga uso de las previsiones contenidas en esta política contra el acoso se encontrará protegida en los términos recogidos este documento, en el Código de Conducta, en el Reglamento de uso del Canal de Cumplimiento y, en su caso, políticas o planes de igualdad o anti-acoso que pudieran resultar de aplicación.

## **12.2. Protección de datos**

Será de aplicación a estos efectos, los compromisos sobre respeto a la protección de datos de carácter personal dispuestos en el reglamento de uso del Canal de Cumplimiento del Grupo Itínere. En todo caso, La divulgación no autorizada de datos de cualquiera de los procedimientos que se incoen, por cualquier persona que participe como denunciante, víctima, testigo, acompañante, instructor, etc, tendrá la consideración de incumplimiento contractual susceptible de sanción disciplinaria, en los términos previstos en el convenio colectivo o en la legislación laboral aplicable.

## **13. Miscelánea**

Con el fin de incidir en los puntos de mayor relevancia del Protocolo, se resumen a continuación los pilares que regirán en todo momento en esta materia:

1. Grupo Itínere no tolerará ningún tipo de acoso en el trabajo, con independencia de que obedezca a razones laborales, sexuales, por razón de sexo, por autodeterminación de género o, en general, que suponga menosprecio a los derechos y libertades del colectivo LGTBI+



<b>Política</b>		
<b>Protocolo anti acoso</b>		
<b>SGRP-Política</b>	<b>V.2</b>	<b>14/12/2023</b>

2. Todos los miembros y personas trabajadoras de las sociedades que componen el Grupo Itínere tienen la responsabilidad de colaborar en garantizar un entorno de trabajo libre de cualquier modalidad de acoso en sentido amplio.
3. Ante una denuncia, se actuará con la debida discreción en orden a preservar la dignidad y la intimidad de todos los implicados.
4. Las denuncias y quejas, que podrán ser anónimas, serán investigadas y analizadas sin dilaciones indebidas, de forma ágil y fiable.
5. Todas las personas afectadas serán escuchadas y apoyadas en todo momento.
6. Todos los involucrados tendrán un trato imparcial, y no se presumirá la culpabilidad del denunciado bajo el principio común de que la carga de la prueba, al menos indiciaria, corresponde a la persona denunciante.
7. Las denuncias se sustentarán en información que constituya una prueba fiable y detallada.
8. Las acusaciones falsas y las represalias por rencillas personales no se tolerarán, y podrán ser objeto de medidas disciplinarias de conformidad con lo establecido en la legislación laboral. Se protegerá ante todo la seguridad y la salud de las personas, para lo que podrán adoptarse las medidas que se consideren oportunas en cada caso.

#### **14. Interpretación**

Será órgano único y competente para interpretar el contenido de este protocolo, la Unidad de Cumplimiento del Grupo Itínere.

Fecha versión: diciembre 2023.