



C/ Camin de Lloreda a la Picota n.º 151
Lloreda-Tremañes, Gijón 33211
Principado de Asturias

Tel.: 902 430 832
Fax.: 902 430 833
cln@cln.es
www.cln.es

CÓDIGO DE CONDUCTA ÉTICA Y EMPRESARIAL

GRUPO CLN



CONTENIDO

CONTENIDO.....	2
BIENVENIDA	3
OBJETO Y ALCANCE	4
MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE CLN.....	4
NUESTRA POLÍTICA DE GESTIÓN	6
NUESTRA POLÍTICA DE IGUALDAD	8
CÓDIGO DE CONDUCTA	9
ANEXO. PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN EN CASOS DE ACOSO	19



BIENVENIDA

Estimados colaboradores:

El Objetivo último de este Código de Conducta y Ética Empresarial es transmitir a las personas que trabajan en CLN así como a nuestros clientes, colaboradores y a la Sociedad en general, nuestros compromisos hacia todos ellos, que deben sostenerse en un comportamiento ético intachable.

CLN desde sus inicios, se ha fijado el objetivo de crear valor para toda la Sociedad, objetivo que renueva día a día. Y para ello es esencial cumplir los más exigentes estándares de conducta ética y las leyes aplicables.

El presente Código de Conducta y Ética Empresarial ha sido validado y aprobado por la Dirección de la empresa y describe los valores, principios y prácticas que deben guiar y estimular la actividad de nuestras empresas, así como constata el objetivo de la Dirección de fomentar un entorno de trabajo en el que se promueva la integridad de las personas y el respeto hacia la sociedad.

Es nuestro deber y sé que puedo contar con vuestra total entrega para que el presente Código de Conducta y Ética Empresarial sea una realidad en todo momento y entre todos podamos avanzar hacia los más altos estándares de profesionalidad y responsabilidad en todas nuestras actividades diarias.

Samuel Rego Fernández

Director General

OBJETO Y ALCANCE

El presente Código establece un conjunto de normas de carácter ético que regulan las actitudes y acciones de los miembros de CLN en el desarrollo de su actividad profesional, basadas en un comportamiento honesto, respetuoso y ético, dentro del marco de la legislación aplicable.

Los requisitos y compromisos que recoge este Código son de obligado cumplimiento para todas las personas que posean una relación contractual con CLN, comenzando por la propia Dirección de la empresa. Deben observarse en todo momento en que actúen de acuerdo a dicha relación contractual.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE CLN

NUESTRA MISIÓN es dar respuesta a la creciente demanda de externalización de servicios, centrándonos en las necesidades del cliente para prestar un servicio de alta calidad.

Para ello, contamos con una oferta competitiva, basada en nuestro equipo humano y en unos elevados ratios de eficiencia, con el mejor equilibrio entre calidad y coste.

NUESTRA VISIÓN es lograr un crecimiento sólido y rentable, a través de unos recursos humanos adecuados y una elevada eficiencia operativa, convirtiéndonos en una referencia en los mercados donde operamos.

NUESTROS VALORES

Nuestras señas de identidad se plasman en nuestros valores, los cuales se desarrollan en el Código de Conducta Ética y Socialmente Responsable de nuestra organización:



DESARROLLO Y COMPROMISO DE NUESTROS EMPLEADOS

Queremos que nuestras personas clave crezcan profesionalmente con Grupo CLN y estén comprometidas con ella.



CAPACIDAD DE RESPUESTA

El cliente tiene a su servicio personal capacitado y con autonomía para dar respuesta rápida a sus expectativas y solucionar sus necesidades y preferencias en el menor tiempo posible.



CERCANÍA CON EL CLIENTE

Tenemos a su disposición personas accesibles, que le comprenden y velan por sus intereses.



CONFIANZA

Somos conscientes de que trabajamos en sus instalaciones y velamos por la confidencialidad y seguridad que ello requiere.



PROFESIONALIDAD

Basada en el “saber hacer” de nuestro equipo humano, involucrado con el servicio que prestan, avalado con nuestro sistema integrado de gestión.



RESPONSABLES CON LA SOCIEDAD

Compromiso con la sociedad a través de la gestión eficiente de los recursos naturales, la aplicación sistemática de nuestras buenas prácticas ambientales, el apoyo al deporte y obras sociales, así como nuestros planes de conciliación e igualdad.



ORIENTACIÓN Y ADAPTACIÓN AL CLIENTE

Somos flexibles. Orientándoles en la mejor solución, comprendemos y nos adaptamos a las necesidades y preferencias de nuestros clientes.



NUESTRA POLÍTICA DE GESTIÓN

La Política de gestión establece nuestros compromisos generales en materia de calidad, gestión ambiental, seguridad laboral y responsabilidad Social, de acuerdo a las normas ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 y SGE 21. Profundizamos en estos compromisos generales en el resto del contenido del Código ético.

CLN es una empresa familiar que ha apostado con los ojos cerrados por generar riqueza, bienestar y empleo, con fuerte arraigo territorial y social, en el sector de la limpieza, la higienización, jardinería y paisajismo.

Su modelo de gestión, se basa en el compromiso de desarrollo eficaz y responsable de todas sus actividades, por lo que ha definido un Plan estratégico que, acorde con su misión “Dar respuesta a la creciente demanda de externalización de servicios, centrándonos en las necesidades del cliente para prestar un servicio de alta calidad, gestiona a través de un sistema integrado que contempla los requisitos de Calidad (ISO 9001), Medio Ambiente (ISO14001), Prevención (OHSAS 18001) y Responsabilidad ética y social (SGE21).

Nuestros valores: compromiso, capacidad de respuesta, cercanía, confianza, flexibilidad, responsabilidad y profesionalidad son piezas estratégicas para el éxito de nuestra misión.

Esta política se desarrollará y concreta en nuestro Código de Conducta. Un compromiso ético que abarca todas las áreas de gestión.

CLN cumplirá los requisitos acordados con los clientes, atendiendo a sus demandas y dando respuestas adecuadas a las mismas.

CLN asegura que todas las actividades se desarrollarán conforme a los requisitos legales, reglamentarios y cualquier otro requisito al que pudiéramos adherirnos.

CLN garantiza la transparencia de nuestras actividades individuales y como organización.

CLN se declara contraria a influir sobre la voluntad de personas ajenas a la compañía para obtener algún beneficio mediante el uso de prácticas no éticas. Tampoco permitirá que otras personas o entidades puedan utilizar estas prácticas con sus empleados.

CLN apuesta por la protección y mejora del Medioambiente, desarrollando prácticas que garanticen la minimización de la contaminación y el impacto medioambiental e involucrando activamente tanto a las personas que forman parte de nuestra organización (dirección, trabajadores, proveedores...), como a nuestros clientes y la sociedad en general.

CLN trabaja para desarrollar proyectos sociales innovadores que aporten respuestas a la sociedad en la que estamos inmersos., promoviendo y fomentado la igualdad de oportunidades de todo el personal, así como el empleo estable y de calidad.

CLN se preocupa por la seguridad y salud en el trabajo y se marca como objetivo final “cero accidentes”.

CLN desarrolla cauces de participación para involucrar a trabajadores, socios, clientes y usuarios.

CLN impulsa las iniciativas que conduzcan al cumplimiento de los objetivos propuestos, proporcionando los recursos y formación necesarios para la consecución de los mismos, garantiza de esta forma la eficacia del Sistema de Gestión



CLN revisa esta política periódicamente y siempre que las circunstancias lo aconsejen, incorporándola a su filosofía de mejora continua y adaptándola a las nuevas exigencias organizativas y retos.

En Gijón, a 1 de abril de 2011

Política de Gestión Firmada y Suscrita por

La Dirección de CLN

NUESTRA POLÍTICA DE IGUALDAD

Grupo CLN declara su compromiso en el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como en el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de nuestra organización, estableciendo la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres como un principio estratégico de nuestra Política Corporativa y de Recursos Humanos, de acuerdo con la definición de dicho principio que establece la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

En todos y cada uno de los ámbitos en que se desarrolla la actividad de esta empresa, desde la selección a la promoción, pasando por la política salarial, la formación, las condiciones de trabajo y empleo, la salud laboral, la ordenación del tiempo de trabajo y la conciliación, asumimos el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, atendiendo de forma especial a la discriminación indirecta, entendiendo por ésta “La situación en que una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros, pone a una persona de un sexo en desventaja particular respecto de personas del otro sexo”.

Respecto a la comunicación, tanto interna como externa, se informará de todas las decisiones que se adopten a este respecto y se proyectará una imagen de la empresa acorde con este principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

Los principios enunciados se llevarán a la práctica a través del fomento de medidas de igualdad o a través de la implantación de un Plan de igualdad que supongan mejoras respecto a la situación presente, arbitrándose los correspondientes sistemas de seguimiento, con la finalidad de avanzar en la consecución de la igualdad real entre mujeres y hombres en la empresa y por extensión, en el conjunto de la sociedad.

Para llevar a cabo este propósito se contará con la representación legal de trabajadores y trabajadoras, no sólo en el proceso de negociación colectiva, tal y como establece la Ley Orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, sino en todo el proceso de desarrollo y evaluación de las mencionadas medidas de igualdad o Plan de igualdad

CÓDIGO DE CONDUCTA

Compromisos Generales

La Dirección de GRUPO CLN asume los compromisos de:

- Ejercer con lealtad las **tareas que tiene encomendadas** del modo más beneficioso para la empresa, siempre desde una actitud íntegra, respetuosa de la dignidad humana y socialmente responsable.
- En sus relaciones y actuaciones, los **miembros directivos serán ejemplares** en el cumplimiento del presente Código ético, respetando la confidencialidad de la información privilegiada a la que pudieran tener acceso y cuidando en todo momento la imagen de la empresa, de los colaboradores y de los servicios que ofrecen.
- Desarrollar sus actividades empresariales y profesionales de acuerdo con la legislación vigente, así como las normas y reglamentación aplicable en cada uno de los lugares donde se desarrollen dichas actividades
- Garantizar el respeto a los derechos humanos en relación a:
 - los derechos de la infancia y la juventud, entre ellos supresión de la explotación infantil y trabajos forzados.
 - derecho de asociación, principalmente libertad de sindicación y derecho a la negociación colectiva
 - derechos a unas condiciones de empleo equitativas y satisfactorias.
- Elaborar, mantener actualizado, difundir, verificar su comprensión y velar por el **cumplimiento e implantación real del presente código de conducta**, el cual se pone a disposición de todos los trabajadores de la organización y de los principales grupos de interés.
- Nombrar a un **responsable de RSE, así como a un Comité de ética**, cuyas responsabilidades básicas son velar por el cumplimiento del presente Código ético.
- Establecer un sistema de **medición del desempeño** en materia de Responsabilidad social, que incluya indicadores relacionados con el comportamiento ético y el cumplimiento de los compromisos adquiridos con los grupos de interés
- Definir y mejorar un **modelo de relación con los distintos grupos de interés**, de modo que facilite la comprensión de sus respectivas necesidades y expectativas y la información de los logros alcanzados, garantizando la seguridad y confidencialidad de la información de principio a fin.

Compromisos hacia las personas

La Dirección de GRUPO CLN asume los siguientes compromisos hacia las personas que trabajan en GRUPO CLN:

- Dar un **tratamiento equitativo y respetuoso al personal** de la empresa y a todos los colaboradores propiciando un ambiente de trabajo que favorezca y estimule la motivación, donde se respete la diversidad cultural, favoreciendo el crecimiento personal y profesional de sus miembros y fomentando mecanismos de resolución de conflictos.



- Rechazar activamente cualquier manifestación de **acoso físico, psicológico, moral o de abuso de autoridad**, así como cualquier otra conducta que pueda generar un entorno intimidatorio u ofensivo con los derechos de las personas.
- Considera importante el desarrollo integral de la persona, por lo que facilitará el necesario **equilibrio entre la vida profesional y la vida personal**, potenciando la conciliación de ambas mediante acciones específicas para las cuales se verificarán los resultados obtenidos.
- Velará porque no se dé ningún tipo de **discriminación por motivos** de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional, origen social o discapacidad.
- Canalizará el potencial y la creatividad de sus profesionales, fomentando la **colaboración y el trabajo en equipo**. Para ello establecerá mecanismos de comunicación adecuados que faciliten el diálogo y la mutua confianza.
- Las personas que ejercen cargos de dirección o de mando deben actuar como **facilitadores del desarrollo profesional de sus colaboradores**, comprometiéndose a propiciarles oportunidades de desarrollo en base al mérito y a su aportación profesional. Para ello, entre otros, mantendrá la empleabilidad de sus colaboradores, fomentará su capacitación, reconocerá sus esfuerzos de forma específica y valorará objetivamente sus logros
- Impulsará la adopción de políticas de **seguridad y salud en el trabajo** y adoptará las medidas preventivas establecidas en la legislación vigente, las establecidas en la Norma OHSAS 18001 y cualesquiera otras que se pudieran establecer en el futuro, proporcionando un ambiente de trabajo seguro y saludable
- Llevará a cabo de forma periódica **evaluación de clima laboral** a través de la cual se estudia el grado de satisfacción del empleado, se analizan los resultados y se toman las acciones de mejora oportunas
- Mantendrá una rigurosa política de **selección, contratación y promoción profesional**, atendiendo a los méritos personales y profesionales de los candidatos. Todo este proceso se realizará con respeto y sin generar falsas expectativas.
- Ofrecerá a las personas, a través de su Comité de ética, las aclaraciones pertinentes sobre acciones dudosas, consultas o denuncias sobre el **cumplimiento de este Código ético**. Ver apdo. "Dudas, sugerencias o denuncias".

Comportamiento ético de las personas que trabajan en GRUPO CLN

Todas las personas que trabajan en GRUPO CLN o en nombre de GRUPO CLN, deben actuar en base a:

- Trabajar de forma **eficiente**, rentabilizando al máximo el tiempo y los recursos que la empresa pone a su disposición.
- Hacer un uso adecuado de los **bienes, medios e instalaciones** de la empresa, optimizando los recursos a su alcance en beneficio de la eficiencia de la organización y del desarrollo sostenible
- Actuar con **espíritu de colaboración**, poniendo a disposición de los demás los conocimientos o recursos que puedan facilitar la consecución de los objetivos e intereses de la empresa, facilitando a sus compañeros y superiores información veraz, completa y puntual acerca de la



marcha de las actividades de su área de competencia cuando esta sea necesaria para el adecuado desempeño de las funciones de éstos

- El trato con los **clientes y potenciales clientes** ha de basarse en la eficacia, profesionalidad y colaboración, buscando su máxima satisfacción mediante un trato amable, cortés y con actitud de servicio. La información que se brinde a los clientes será clara y correcta, encauzando las solicitudes y quejas por los canales formales
- Velar por la **confidencialidad de la información** a la que tenga acceso en el desempeño de su actividad profesional, ya sea de la propia empresa, de sus compañeros, de clientes o la obtenida mediante cualquier otro tipo de relación laboral, no utilizando, reproduciendo, difundiendo de forma verbal o escrita o reteniendo copias de esta más allá de lo estrictamente necesario para cumplir sus funciones.
- Cumplir las normas de protección de **salud y seguridad en el trabajo** y velar por la seguridad propia, de otros empleados, de clientes, proveedores, colaboradores y, en general, de todas las personas que pudieran verse afectadas por el desarrollo de sus actividades.
- Participar de manera activa en los **planes de formación** que GRUPO CLN pone a su disposición, implicándose en su propio desarrollo con el fin de propiciar su progreso profesional y aportar valor a los clientes y la sociedad en general.
- Tratar de **forma justa y respetuosa a sus compañeros**, a sus superiores y a sus subordinados, propiciando un entorno de trabajo agradable, saludable y seguro, sin ejercer ningún tipo de discriminación o intromisión en la intimidad.
- No podrán dar ni recibir bajo ningún concepto cualquier forma de **soborno, comisión, regalos** o compensaciones que razonablemente pretendan influir en decisiones empresariales de contratación o realización de negocios.
- Las **relaciones con proveedores y alianzas** de GRUPO CLN han de realizarse sobre la base de que son colaboradores de la empresa con quienes se busca una relación ganar-ganar a nivel empresa. Está prohibido ofrecer, dar, solicitar o recibir cualquier tipo de cobro o pago fuera de contrato o acuerdos empresariales.
- No deberá participar ni influir –directa o indirectamente- en los requerimientos, negociaciones y procesos de decisión con clientes o proveedores con quienes tenga una **relación familiar** (cónyuge, hijos, padres, hermanos, cuñados, suegros y tíos), o algún otro interés distinto a los propios de GRUPO CLN, por el que pudiera obtener beneficios personales.
- Dedicará su talento y mejor esfuerzo a la empresa, **no pudiendo mantener intereses externos o de negocios cuando estos sean incompatibles** con el cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades contraídas con GRUPO CLN.
- En ningún momento consumirá **alcohol u otro tipo de drogas** o sustancias estupefacientes que puedan afectar a su rendimiento mientras esté trabajando en GRUPO CLN.
- Es responsabilidad de cada empleado que su **comportamiento social** no afecte a la honorabilidad de la empresa
- No utilizará el **uniforme ni ninguna otra referencia** a la empresa fuera de su horario y ámbito de trabajo

- No utilizará el nombre de nuestra empresa ni de ninguna de las estrechamente relacionadas para actividades que puedan ligar el nombre de estas a alguna **tendencia política o social** salvo aprobación expresa de la dirección.

Compromisos de GRUPO CLN hacia los clientes y usuarios de nuestro servicio.

La satisfacción y fidelidad de nuestros clientes, así como la orientación de nuestro servicio a sus intereses es el eje central de nuestras políticas y estrategias, por lo cual nos comprometemos a:

- Actuar con el máximo **respeto, integridad, responsabilidad, y legalidad** con todos y cada uno de nuestros clientes a lo largo de todo el periodo de duración de la relación
- Dirigiremos nuestros esfuerzos a lograr la **satisfacción de las necesidades de nuestros clientes/usuarios**, dentro del marco de trabajo pactado entre las partes, mediante el desarrollo de una política de calidad, servicio y garantía. Periódicamente analizaremos el grado de satisfacción del cliente, poniendo en marcha las medidas oportunas para la mejora.
- Estableceremos con cada cliente las condiciones contractuales relevantes de precio, condiciones de pago y de prestación de servicio, basadas en la **transparencia**, y así los documentos que garanticen dicha transacción, de manera que ambas partes sean plenamente conscientes de las responsabilidades que asumen.
- No utilizaremos la **información** a la que tengamos acceso por razón de la prestación de servicios, comprometiéndonos a no reproducirla, difundirla o retener copias de la misma, guardando absoluto secreto sobre los datos y demás información a la que tengamos conocimiento durante el transcurso de las relaciones empresariales o personales de nuestros colaboradores
- Velaremos por el correcto funcionamiento de nuestro **sistema de recogida, tratamiento y respuesta de quejas**, de forma que garanticemos la defensa de los derechos legítimos y éticos de los clientes y usuarios. Se recogerán todas las quejas por escrito, analizando las causas y tomando las acciones necesarias.
- Realizaremos las **comunicaciones de mercado** guiándonos por los principios de veracidad y honestidad, velando por evitar situaciones ambiguas o que se puedan prestar a confusión sobre el mensaje contenido.
- Proporcionaremos **productos y servicios competitivos y responsables** con la sociedad, para lo cual nos comprometemos a conocer los avances que surjan en el mercado, tanto en productos como en técnicas y tecnologías y a valorar la adaptación de dichos avances en nuestros servicios, siempre y cuando su eficiencia lo permita. Asimismo sometemos la prestación de nuestros servicios y de los productos necesarios para ello, al cumplimiento del presente Código ético y así a criterios éticos, laborales, sociales y ambientales.
- Informaremos debidamente de las especificaciones técnicas, así como de información relevante sobre nuestros productos y servicios, incluyendo aspectos relacionados con la salud, seguridad y medio ambiente así como condiciones de uso y conservación de los productos, cuando esto sea necesario para el conocimiento de los clientes y usuarios y, especialmente, ante condiciones anormales.



- Dentro de nuestras posibilidades y nuestras responsabilidades sobre aquellas instalaciones o áreas que se puedan ver afectadas por nuestros servicios, cuidaremos la accesibilidad global, incluyendo personas con cualquier tipo de discapacidad.

Compromisos de GRUPO CLN con sus proveedores.

Estableceremos relaciones con los proveedores en un marco de legalidad, transparencia y respeto mutuo, buscando relaciones ganar-ganar, de forma que:

- Mantendremos y potenciaremos nuestro **sistema de evaluación inicial y continua de proveedores y subcontratas**, de forma que con su ayuda prestemos el mejor servicio posible a nuestros clientes.
- Velaremos por el **cumplimiento de los pactos establecidos** con nuestros proveedores y subcontratas, realizando un seguimiento exhaustivo de las obligaciones suscritas por ambas partes.
- No aceptaremos u ofreceremos **regalos fuera de las costumbres y usos sociales** (material de promoción o detalles navideños de poco valor, que estas empresas utilicen habitualmente y con una amplia difusión, excepto que estas empresas los utilicen como muestras de producto). Debemos evitar cualquier tipo práctica que pueda restar libertad de decisión o interferir en el desarrollo de las relaciones comerciales con nuestros proveedores y subcontratas.
- Gestionaremos nuestras compras buscando la mejor oportunidad del mercado, fomentando la responsabilidad social rechazándose cualquier conducta o práctica comercial moralmente cuestionable, de forma que en ningún caso estableceremos relaciones con proveedores y subcontratas basadas en prácticas que vayan en **detrimento de los valores de este Código**.
- Estableceremos y respetaremos **condiciones para la prestación del servicio** basadas en la legalidad, de forma que cualquier incidencia que pudiera afectar a la conformidad de las facturas sea comunicada a la mayor brevedad para que pueda resolverse de forma responsable.

Compromisos que deben adquirir los proveedores de productos que utiliza GRUPO CLN en la prestación de sus servicios

Todos los proveedores que suministren productos consumibles que utilice GRUPO CLN para la prestación de sus servicios deben actuar en todo momento de la relación contractual:

- El proveedor se compromete al cumplimiento de la legislación y normativa aplicable en materia de producto y, en especial a:
 - Disponer de registro sanitario, cuando este sea necesario.
 - asegurar la correcta aplicación de la reglamentación relativa al envasado y etiquetado de los productos, así como la regulación específica que pudiera aplicarles.
 - Planificar y llevar a cabo el necesario mantenimiento de los equipos y maquinaria a fin de asegurar el flujo de entrega de productos y la calidad de estos.
 - Permitir el acceso a los auditores de GRUPO CLN y facilitar su labor de verificación a fin de asegurar el cumplimiento de los acuerdos pactados.



- Mantener los registros que sean necesarios para poder evidenciar los acuerdos antes mencionados.
- El proveedor debe notificar de inmediato a GRUPO CLN cuando un producto o componente producido para GRUPO CLN esté sujeto a acción regulatoria o retirada de mercado del producto o cuando ocurra una incidencia que pueda crear publicidad adversa para GRUPO CLN.
- A menos que la dirección de compras apruebe algo diferente, las compras de productos deben estar regidas por un contrato de compra.
- El proveedor debe mantener la confidencialidad de la información de GRUPO CLN en todo momento, restringiendo la divulgación de información confidencial solo a empleados que necesitan conocerla y para el fin estrictamente necesario

Compromisos de GRUPO CLN en el entorno social y ambiental

Entendemos que debemos contribuir activamente en mejorar el sistema socioeconómico de la comunidad en la que actuamos y asumimos como metas los tres pilares básicos de la sostenibilidad: la generación de bienestar económico, la mejora ambiental y la responsabilidad ante la sociedad. Por tanto respetaremos los siguientes compromisos:

- **Acción social**
 - Implantaremos y mantendremos actualizado un sistema **de gestión de la Responsabilidad social empresarial**, bajo la norma SGE21
 - Las **donaciones o patrocinios** que se puedan generar en el marco de colaboración con personas o entidades sociales serán asignadas mediante la aplicación de criterios de interés social y maximización de la eficacia y realizadas a entidades o personas que aseguren el correcto aprovechamiento de las mismas.
 - Proporcionaremos **productos y servicios competitivos y responsables** con la sociedad, para lo cual nos comprometemos a conocer los avances que surjan en el mercado, tanto en productos como en técnicas y tecnologías y a valorar la adaptación de dichos avances en nuestros servicios, siempre y cuando su eficiencia lo permita.
 - Promoveremos la **accesibilidad** en instalaciones, productos y servicios hacia nuestros empleados, clientes, usuarios y sociedad en general
- **Publicidad responsable:**
 - Nuestra publicidad respetará la legalidad vigente y no incitará a **comportamientos ilegales, violentos o peligrosos** para la salud y seguridad de las personas.
 - No alentará comportamientos, implícita o explícitamente que **fomenten la discriminación social**, ya sea por razón de clase social, edad, inclinación política, lengua, nacionalidad, orientación sexual, raza, religión, sexo, ni atentará contra la dignidad de las personas.
 - Respetará los derechos al honor, a la intimidad y a la propia imagen.
 - No incitará ni atentará comportamientos que perjudiquen el **Medio Ambiente**.
 - Será **identificada como tal** sea cual sea su forma o medio utilizado.



- No deberá ser **engañosa ni ambigua**, no abusar de la buena fe ni inducir a error a sus destinatarios.
- No deberá contener ni explícita ni implícitamente referencias a los signos distintivos de cualquier competidor
- No deberá **denigrar ni menospreciar** a otras empresas, instituciones, actividades, productos o servicios, ni a ningún miembro de las mismas.
- No publicaremos ni ofertaremos nunca **productos o servicios que no podamos suministrar** o prestar
- **Medio ambiente**
 - Adoptamos los requisitos de las normas ISO 14001 y EMAS como propios para la implantación de un **sistema de gestión ambiental** que garantice nuestro respeto por el medio ambiente
 - Minimizamos el **consumo de recursos naturales**, evitando el despilfarro y controlando los impactos generados en el desarrollo de nuestras actividades
 - **Reutilizamos todos los recursos posibles y controlamos y reducimos, cuando es viable, el volumen de generación de residuos**, haciendo especial **hincapié en los residuos peligrosos**
 - Gestionamos los residuos de forma responsable, dentro de la legalidad y apostando por el **reciclaje y reutilización**
 - Fomentamos el **respeto por el medio ambiente** entre aquellos grupos y personas en los que tenemos influencia
 - **Implicamos a nuestros trabajadores** en la mejora continua de nuestro comportamiento ambiental
 - **Comunicamos públicamente** nuestro desempeño ambiental a través de la publicación anual de la Declaración ambiental de GRUPO CLN
- **Competencia**
 - Actuaremos con **lealtad y honestidad** frente a la competencia, fomentando como elemento diferencial la calidad de los productos y servicios, apostando por el “juego limpio”.
 - No utilizaremos acciones para recopilar **información sobre nuestros competidores** que atenten contra este Código ético.
 - Nos comprometemos a no difundir, bajo ningún pretexto, **información falseada o tendenciosa** en contra de nuestros competidores.
 - Propiciaremos relaciones de tolerancia y respeto mutuo con las restantes empresas del sector, favoreciendo las **asociaciones y los foros profesionales** entre tales empresas.
- **Administraciones públicas**
 - Estableceremos **relaciones leales y con espíritu de cooperación** basadas en la buena fe con la Administración, creando vínculos que favorezcan la información y colaboración y actuando

con responsabilidad con todas ellas (local, regional, nacional y europea) y poniendo nuestra influencia, experiencia y conocimiento al servicio del bien común.

Compromisos de GRUPO CLN con sus accionistas

La Dirección de la empresa:

- Promoveremos la aplicación de un Código de buen gobierno, garantizando que ante situaciones que puedan implicar un **conflicto de intereses** entre la dirección de la organización y los accionistas, siempre se antepondrán los intereses legítimos de la organización a los intereses particulares de cualquiera de ellos.
- Basará sus relaciones con los accionistas en los principios de **confianza y honestidad**, cumpliendo con sus obligaciones de información y gestión con transparencia, lealtad, diálogo y espíritu de cooperación.
- Conservará, protegerá y aumentará los bienes de los propietarios, buscando la **maximización de los beneficios y el valor del inversor**, siempre desde el respeto a la legalidad vigente y el cumplimiento de los principios y normas recogidos en este Código.

Compromiso de anticorrupción y buen gobierno

En cumplimiento con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, según el cual "**Las empresas se comprometen a combatir la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno**", GRUPO CLN se compromete garantizar la transparencia de las acciones de nuestros empleados/as con nuestros grupos de interés.

- Las decisiones profesionales deberán estar basadas en la **mejor defensa de los intereses** de GRUPO CLN, de forma que no estén influenciadas por relaciones personales o de familiares o cualesquiera otros intereses particulares de los profesionales de GRUPO CLN.
- La Dirección y mandos intermedios de GRUPO CLN tendrán conciencia de las obligaciones y responsabilidad de su cargo y darán un trato equitativo a quienes puedan verse afectados por sus decisiones sin atender a criterios de desigualdad.
- La dirección de la organización garantizará que en todas sus actividades empresariales, profesionales o particulares, **evitarán cualquier actuación o decisión que pueda vulnerar la ley**.
- La dirección de la organización desarrollará cuantas acciones y actuaciones sean necesarias para **velar por el buen fin de la Entidad**.
- Cuidará la **imagen pública** de la empresa y promoverá los valores de la misma.
- Garantizarán la **total transparencia en las relaciones comerciales**, rechazando prácticas de corrupción.
- **No se recurrirá a prácticas que no resulten legales o éticas** para influir en la voluntad de terceros y así lograr alguna ventaja comercial o de cualquier otro tipo para la compañía, o para nosotros mismos. También se permanecerá alerta para que no se produzcan casos en los que otras personas u organizaciones hagan uso de estas prácticas no éticas en su relación con los empleados de GRUPO CLN.



- La **vinculación, pertenencia o colaboración con partidos políticos** o con otro tipo de entidades, instituciones o asociaciones con fines públicos que excedan los propios de la empresa o las contribuciones o servicios a los mismos, no implicara la asunción de compromisos para GRUPO CLN en la medida en la que se lleven a cabo de manera personal.
- GRUPO CLN **prohíbe expresamente cualquier pago indebido o deshonesto**, realizado o recibido por empleados/as o representantes de la empresa o personas relacionadas a/de cualquier persona, natural o jurídico, hecho con el fin de obtener alguna influencia en el inicio o mantenimiento de una relación de negocios en que intervenga GRUPO CLN.
- **No se darán ni aceptarán regalos u obsequios en el desarrollo de su actividad** salvo, excepcionalmente, cuando se trate de obsequios de valor económico irrelevante o simbólico, respondan a signos de cortesía o a atenciones comerciales usuales y no estén prohibidos por la ley o las prácticas comerciales generalmente aceptadas. Tan sólo serán aceptables los regalos de cortesía de/hacia clientes.

Protocolo de prevención y actuación antiacoso

La Dirección de GRUPO CLN manifiesta que cualquier actitud de acoso en el ámbito laboral supone un atentado contra los derechos fundamentales de las personas y, por tanto, se va a dar respuesta estableciendo un protocolo para prevenir o dar respuesta a este tipo de situaciones.

Se entenderá por caso cualquier conducta o comportamiento que afecte a la dignidad de las personas en el trabajo. Dichas conductas pueden incluir comportamientos físicos verbales o no verbales “ofensivos” por parte de la persona que los recibe o la creación de un entorno laboral intimidatorio, hostil o humillante para la persona que es objeto de los mismos. Corresponde a cada persona determinar el comportamiento que le resulta inaceptable y el que le resulta ofensivo.

En el **Anexo** de este documento puede consultarse nuestro **Protocolo de Prevención y Actuación en casos de acoso**

Comunicación, difusión y cumplimiento del Código ético.

Comité de ética:

El Comité de ética estará formado por:

- Gerente
- Directora Administración
- Directora SIG (Coordina el Comité y vela por su cumplimiento)
- Directora de RRHH
- Director Técnico
- Director Desarrollo de Negocio

El Comité de ética tiene asignadas las siguientes funciones:

- Asegurar los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para garantizar que el sistema de gestión de la Responsabilidad Social se establece, implanta y mantiene de forma eficaz.
- Supervisar que el sistema de gestión de la Responsabilidad Social es eficaz y asegurar la consecución de los objetivos previstos. Actualizar y velar por el cumplimiento del Código ético.
- Vigilar el cumplimiento de las normas éticas recogidas en éste Código y, por lo tanto, exigir la adopción de aquellas medidas encaminadas a este objetivo.
- Actuar de árbitro, analizando y proponiendo soluciones acerca de las denuncias y conflictos que se produzcan por supuestas faltas al Código Ético.
- Interpretar las normas y en su caso, proponer modificaciones.
- Canalizar la comunicación sobre estos temas entre todos los sectores de la Organización para facilitar su accesibilidad, garantizar la comprensión de sus normas e implicar a las partes afectadas en su revisión.
- Proponer, en su caso, a la Dirección una política sancionadora que establezca las responsabilidades y las consecuencias por incumplimiento. Esta será propuesta a medida de los hechos que la ocasionan.

Para la ejecución de estas funciones se reunirá con una frecuencia mínima semestral, o siempre que las circunstancias lo requieran.

GRUPO CLN y sus miembros se comprometen a actuar de acuerdo con el presente Código, aceptando responsablemente las consecuencias que se puedan derivar de su incumplimiento. Se espera un total compromiso en el cumplimiento del Código ético por parte de los empleados, para lo cual, cualquier duda que pueda surgir sobre la interpretación o aplicación de este código deberá consultarse con el inmediato superior jerárquico o con un miembro del Comité de ética.

Esperamos y deseamos que sean respetados por toda persona o empresa que pueda mantener cualquier relación profesional con nuestra Organización en algún momento.

Comunicación

Se garantizará la distribución del presente Código a todas las personas que trabajan en la empresa o en nombre de ella, siendo, al mismo tiempo, un documento que podrá difundirse de forma pública a los clientes, proveedores y a toda la sociedad, a través de nuestra página web o cualquier otro medio de comunicación que se considere.

Los profesionales que en el futuro se incorporen o pasen a formar parte de GRUPO CLN aceptarán expresamente los compromisos que deben adquirir las personas que trabajen en nuestra organización y que están recogidos en el presente documento, que se anexará a los respectivos contratos laborales.

Dudas, sugerencias o denuncias

La página web, a través del apartado “Contacto” será el medio por el cual cualquier interesado puede consultar dudas, sugerencias o denuncias, así como remitir información acerca del presente Código ético.

El Comité de ética estudiará las consultas realizadas, dando respuesta de forma oportuna.



ANEXO. PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN EN CASOS DE ACOSO



C/ Camin de Lloreda a la Picota n.º 151
Lloreda-Tremañes, Gijón 33211
Principado de Asturias

Tel.: 902 430 832
Fax.: 902 430 833
cln@cln.es
www.cln.es

PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN EN CASOS DE ACOSO

GRUPO CLN

CONTENIDO

CONTENIDO.....	2
Fundamento y contenido del presente protocolo.....	3
Alcance del presente protocolo.....	3
Definiciones legales: acoso sexual, acoso por razón de sexo, acoso moral o psicológico.....	4
1. Acoso sexual y acoso por razón de sexo.....	5
2. Acoso moral o psicológico.....	5
1.1. Acoso laboral ascendente.....	5
1.2. Acoso laboral descendente.....	6
1.3. Acoso laboral horizontal.....	6
3. Conductas que no son consideradas como acoso.....	6
Consecuencias del acoso en la salud de las personas.....	6
Creación de una Comisión Mixta de Resolución de incidentes de Acoso.....	7
Procedimiento.....	8
1. Inicio.....	8
2. Indagación y valoración inicial.....	8
3. Fin del procedimiento seguido por la Comisión.....	9
Criterios generales a los que debe ajustarse la actuación y garantías del procedimiento.....	10
1. Generales.....	10
2. Garantías del procedimiento.....	10
Referencia a las empresas subcontratadas que comparten su centro de trabajo.....	11
Medidas de evaluación y prevención de situaciones de acoso laboral, así como de sensibilización y formación.....	11
ANEXO 1. Conductas que no son acoso (sin perjuicio de que puedan ser constitutivas de otras infracciones).....	12

Fundamento y contenido del presente protocolo

El contenido del presente protocolo se refiere al tratamiento de las conductas tipificadas como:

- acoso sexual
- acoso por razón de sexo
- acoso moral o psicológico

Dado que la empresa debe, por imperativo legal, abordar el tratamiento de las dos primeras conductas, lo hace en el presente documento desde el enfoque más amplio posible, que integra también a la tercera.

El artículo 48 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, trata sobre las medidas específicas para prevenir el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el trabajo, estableciendo que:

"1. Las empresas deberán 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.

Con esta finalidad se podrán establecer medidas que deberán negociarse con los representantes de los trabajadores, tales como la elaboración y difusión de códigos de buenas prácticas, la realización de campañas informativas o acciones de formación.

Los representantes de los trabajadores deberán contribuir a prevenir el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el trabajo mediante la sensibilización de los trabajadores y trabajadoras frente al mismo y la información a la dirección de la empresa de las conductas o comportamientos de que tuvieran conocimiento y que pudieran propiciarlos".

Alcance del presente protocolo

Como se indica en el punto siguiente, las conductas que aquí se tratan tienen implicación directa en el orden sociolaboral de la organización, incluido el de seguridad y salud. El presente protocolo considera el asunto en este estricto ámbito sociolaboral, razón por la que la normativa examinada es, únicamente, la que corresponde al mismo.

Ahora bien, no debe olvidarse que el acoso puede tener implicaciones civiles y penales, y no solamente para el acosador sino también para la propia organización. La Dirección de la organización debe tener presente estas posibles derivaciones a la hora de valorar y tratar un eventual incidente de acoso. En este sentido, debe saberse que el Código Penal recoge dos tipos penales relacionados con el asunto. Por su interés, los reproducimos a continuación.

"Artículo 173

1. El que infligiera a otra persona un trato degradante, menoscabando gravemente su integridad moral, será castigado con la pena de prisión de seis meses a dos años.

Con la misma pena serán castigados los que, en el ámbito de cualquier relación laboral o funcional y prevaliéndose de su relación de superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan grave acoso contra la víctima".

“Artículo 184.

El que solicitare favores de naturaleza sexual, para sí o para un tercero, en el ámbito de una relación laboral, docente o de prestación de servicios, continuada o habitual, y con tal comportamiento provocare a la víctima una situación objetiva y gravemente intimidatoria, hostil o humillante, será castigado, como autor de acoso sexual, con la pena de prisión de tres a cinco meses o multa de seis a 10 meses.

Si el culpable de acoso sexual hubiera cometido el hecho prevaliéndose de una situación de superioridad laboral, docente o jerárquica, o con el anuncio expreso o tácito de causar a la víctima un mal relacionado con las legítimas expectativas que aquélla pueda tener en el ámbito de la indicada relación, la pena será de prisión de cinco a siete meses o multa de 10 a 14 meses.

Cuando la víctima sea especialmente vulnerable, por razón de su edad, enfermedad o situación, la pena será de prisión de cinco a siete meses o multa de 10 a 14 meses en los supuestos previstos en el apartado 1, y de prisión de seis meses a un año en los supuestos previstos en el apartado 2 de este artículo”.

También debe saberse que ambos tipos penales están considerados como delitos semipúblicos (artículo 191 del Código Penal), razón por la que, ante hechos susceptibles de ser calificados como delictivos, el Ministerio Fiscal podría interponer la correspondiente querrela; de aquí la obligación de denunciar los hechos por parte de cualquier persona que tuviera constancia de los mismos. Esta denuncia podría tener su incidencia en el desarrollo práctico del protocolo que aquí se articula, en la medida en la que una actuación del ministerio público interferiría en el proceder de la empresa e, incluso, podría trasladarle determinadas responsabilidades.

Definiciones legales: acoso sexual, acoso por razón de sexo, acoso moral o psicológico

En nuestro ordenamiento jurídico social no existe una norma que aborde de manera integral todas las consecuencias de las conductas que aquí serán tratadas. Estas afectan al orden sociolaboral de la empresa, incluido el de seguridad y salud, y, como se ha dicho, alcanza derivaciones de tipo civil e incluso penal. De la dispersión normativa se deriva una cierta complejidad técnica a la hora de analizar la amplia casuística que puede darse, lo que viene agravado por la especial sensibilidad de los bienes jurídicos protegidos: la seguridad y la salud de los trabajadores, y el buen clima sociolaboral de la empresa.

Por lo que se refiere al marco estrictamente laboral, límite del presente protocolo, las normas de referencia son:

- el artículo 4 del Estatuto de los Trabajadores, el cual establece que todos los trabajadores tienen el derecho a la ocupación efectiva, a la no discriminación y a la intimidad, así como a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, y frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo; y,

- -el artículo 14 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, que reconoce el derecho de los trabajadores a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo por parte del empleador y establece la correlativa obligación de éste de integrar la prevención en la actividad de la empresa.

Del juego de ambos preceptos con la normativa citada anteriormente parece deducirse la diferenciación de tres tipos de conducta, tal como se señaló más arriba: el acoso sexual, el acoso por razón de sexo y el acoso moral o psicológico en el trabajo.

1. Acoso sexual y acoso por razón de sexo

La definición de los conceptos de acoso sexual y acoso por razón de sexo se encuentran en el artículo 7 de la ya citada Ley Orgánica 3/2007:

“1. Sin perjuicio de lo establecido en el Código Penal, a los efectos de esta Ley constituye acoso sexual cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual, que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

2. 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”.

2. Acoso moral o psicológico

En cuanto al acoso moral o psicológico en el trabajo, la normativa sociolaboral no lo define de manera específica. Cabría acudir a la definición dada por la Exposición de Motivos de la Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, que modifica el Código Penal, con la advertencia de que la misma se sitúa en el citado ámbito penal, razón por la que solo puede ser tenida en cuenta a efectos interpretativos. Dicho texto dice lo siguiente: “Dentro de los delitos de torturas y contra la integridad moral, se incrimina la conducta de acoso laboral, entendiéndose por tal el hostigamiento psicológico u hostil en el marco de cualquier actividad laboral o funcionaria! que humille al que lo sufre, imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad”. Habría que descargar a esta definición de los elementos que, por su gravedad, la sitúan en el repetido ámbito penal. De esta forma, recurriendo a otros documentos de especialistas sobre el asunto, y particularmente a la Resolución de 5 de mayo de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, puede decirse que el acoso laboral consiste en la violencia psicológica intensa, dirigida de forma reiterada y prolongada en el tiempo hacia una o más personas, por parte de otra u otras que actúan frente a aquéllas desde una posición de poder, con el propósito o el efecto de crear un entorno hostil o humillante que perturbe la vida laboral de la víctima. Este tipo de hostigamiento se basa en la relación asimétrica de poder entre las partes, que no necesariamente procede de la jerarquía dentro de la organización o empresa, sino que puede ser debida a otro tipo de causas como, por ejemplo, la de cierto liderazgo personal del acosador sobre el entorno del acosado. De aquí que convenga analizar la tipología, tal como la describen los especialistas en la materia.

1.1. Acoso laboral ascendente

Un/a trabajador/a de nivel jerárquico superior es atacado/a por uno o varios de sus subordinados/as.

Este tipo de acoso se explica fundamentalmente por la dificultad por parte de los subordinados/as de aceptar a la persona que ocupa el nivel superior. El origen puede deberse al nombramiento de un/a superior/a o directivo/a que no es del agrado de los/as trabajadores/as, o, en algunas otras ocasiones, como reacción frente a un/a jefe/a que, a juicio de aquéllos, es autoritario, arrogante, caprichoso o parcial en sus decisiones.

Es el tipo de acoso laboral menos frecuente, y ocurre entre el 2,5 y el 9 % de los casos, según la doctrina.

1.2. Acoso laboral descendente

En el acoso descendente, el/la superior/a hostiga a una persona subordinada con la finalidad de aislarle y de reducir la influencia que pudiera ejercer sobre su entorno.

Puede tratarse de un/a jefe/a que realiza conductas de acoso por miedo a perder el control o puede obedecer a la necesidad de aquél de, a su vez, obedecer a una persona de rango superior.

Es el tipo de acoso más frecuente; oscila entre el 47 y el 75 % de los casos.

1.3. Acoso laboral horizontal

Una persona es acosada por uno/a o varios/as compañeros/as que ocupan su mismo nivel jerárquico; por ejemplo, para forzar a conformarse con determinadas normas, por enemistad personal, para atacar a la persona más débil o con defectos físicos, por diferencias con respecto a la víctima, por aburrimiento o por falta de trabajo. También se ha explicado este tipo de acoso aludiendo a la dificultad de las personas de tolerar la diferencia, lo que supone que la persona diferente se vea atacada. En ocasiones, el acoso se debe a sentimientos de envidia de los personas por alguna cualidad positiva que posee la persona agredida.

El acoso horizontal ocurre entre el 20 y el 44 % de los casos.

3. Conductas que no son consideradas como acoso

Definida de esta forma la tipología del acoso, el Anexo I completa la información en negativo, con un detalle, a título de ejemplo, de ciertas conductas que, pese a reunir algunos elementos tipo, no pueden calificarse de acoso, sin perjuicio de que puedan ser constitutivas de otras infracciones del orden laboral o penal.

Consecuencias del acoso en la salud de las personas

Con carácter general, a nivel psicológico, la sintomatología generada por el acoso puede ser muy diversa. El eje principal de las consecuencias que sufre la persona afectada es la ansiedad: la presencia de un miedo acentuado, continuo y de un sentimiento de amenaza. Pueden darse también otros trastornos emocionales, como sentimientos de fracaso, frustración, baja autoestima o apatía. La

persona también puede verse afectada por distintos tipos de distorsiones cognitivas o mostrar problemas de concentración y de atención. Estos trastornos pueden dar lugar al desarrollo de comportamientos sustitutivos tales como el consumo de drogas, derivando en adicciones de todo tipo que, además de constituir comportamientos patológicos en sí mismos, están en el origen de otras patologías.

También existen consecuencias negativas para la organización del trabajo. Es un hecho probado que este tipo de problemas afecta al desarrollo del quehacer diario, produciendo una disminución en la cantidad y en la calidad del trabajo realizado por la persona afectada, entorpeciendo o imposibilitando el trabajo de grupo, generando problemas en los circuitos de información y comunicación, etc. Asimismo, algunos estudios relacionan la calidad del clima laboral con la posibilidad de que se incremente la accidentabilidad.

Por lo que se refiere al acoso de carácter sexual, éste produce reacciones relacionadas con el estrés (problemas emocionales, ansiedad, depresión, estados de nerviosismo, sentimientos de desesperación y de indefensión, impotencia, cólera, aversión general, baja autoestima, etcétera). Igualmente se traslada a síntomas externos: trastornos del sueño, cefaleas, problemas gastrointestinales, náuseas, hipertensión, úlceras, etc.

Por supuesto, el acoso de carácter sexual también repercute sobre la satisfacción laboral, incrementa los intentos de evitar determinadas tareas e incluso provoca el abandono del puesto de trabajo por parte de las personas acosadas. Se incrementa el absentismo, con el consiguiente incremento de costes, así como menos productividad, motivación y calidad en el trabajo.

Creación de una Comisión Mixta de Resolución de incidentes de Acoso

En orden a tratar y resolver incidentes de acoso, se constituirá en el seno de la organización una Comisión Mixta Paritaria de Resolución de Incidentes de Acoso (en adelante, la Comisión), integrada por:

- Representantes de la Dirección de Grupo CLN
- Delegados/as de PRL (*)

(*) Si resultara necesario incrementar el número de miembros/as hasta igualar el número de representantes de la parte empresarial, éstos serán elegidos por los/as Delegados/as de Prevención de entre la R.L.T.; una de las personas de la RLT actuará como secretario/a, levantando actas de las actuaciones.

Se procurará que todos los miembros de la Comisión posean un perfil personal y técnico adecuado a la naturaleza de las conductas que serán analizadas en su seno. La empresa proporcionará a estas personas la debida formación o preparación.

La composición de la Comisión tendrá una duración de 4 años.

Si alguno de las personas miembro de la Comisión tuviera interés directo o indirecto en el caso que se tratara, será sustituido por otra persona, atendiendo a su representación.

Procedimiento

1. Inicio

El procedimiento se iniciará de oficio por la dirección del Grupo CLN (Dirección de RRHH), o por la Comisión Mixta, mediante un escrito de denuncia dirigido a la Dirección de RRHH (o, si éste estuviera implicado en el caso, a otra persona que ejerza las funciones de dirección en la organización), firmado por la persona supuestamente acosada, o por la persona que ejerza de superior jerárquico de esta, o por una persona integrante del Comité de Seguridad y Salud.

El/La trabajador/a que tuviera conocimiento directo de una situación de acoso deberá ponerlo en conocimiento de cualquiera de las personas citadas anteriormente, quien formulará por escrito la denuncia pertinente.

La Directora de Recursos Humanos hará una primera evaluación del caso en orden a adoptar las medidas preventivas o cautelares que eventualmente pudieran ser necesarias, con aplicación estricta de los criterios que, con carácter general, han de seguirse (Punto 6 del presente protocolo); en especial, en lo que se refiere a garantías del procedimiento. En esta primera instancia, actuará con la debida diligencia, realizando con discreción aquellos actos encaminados a interrumpir los plazos de prescripción de las posibles infracciones del orden laboral que se hubieran producido.

Tan pronto como sea posible, se convocará a la Comisión, recurriendo para ello a los medios de comunicación que permitan agilizar el procedimiento.

2. Indagación y valoración inicial

La Comisión estudiará el caso planteado, velando por conocer la verdad de los hechos a través de las actuaciones que crea más convenientes (pruebas documentales, testimonios, entrevistas con los afectados, etc.). En las entrevistas con los afectados podrá estar presente, si así lo solicitan expresamente éstos, un acompañante de su elección.

En atención a la naturaleza o gravedad del caso, la Comisión comunicará la incidencia al Servicio de Prevención, que actuará solamente en calidad de asesor en aquellos temas de carácter técnico que se requiera.

En el proceso de recopilación de información, que deberá desarrollarse con la máxima rapidez, confidencialidad, sigilo y participación de todos los implicados, podría ser necesario proceder a entrevistar a los afectados -denunciante y denunciado- y posiblemente testigos si los hubiere u otro personal de interés.

Se levantará acta de todas las reuniones de investigación, siendo firmada en el acto por todos los presentes.

Este informe de valoración inicial deberá ser emitido en un plazo máximo de diez días laborables.

3. Fin del procedimiento seguido por la Comisión

El procedimiento de la Comisión termina con un informe de valoración del incidente, el cual debe concluir con alguna o algunas de las siguientes actuaciones:

- Archivo de la denuncia-, motivado por alguno de los siguientes supuestos:
 - Desistimiento de la persona denunciante, salvo que de oficio procediera continuar la investigación, habida cuenta de su trascendencia en la salud de la persona acosada o en el orden socio laboral de la propia empresa.
 - Falta de objeto o insuficiencia de indicios. En este caso, si se hubiera advertido que la denuncia de los hechos, o algunos de los testimonios aportados por las personas testigo, hubieran sido voluntariamente falsos, se propondrá la incoación del correspondiente expediente disciplinario contra el/la responsable.
 - Que por actuaciones previas se pueda dar por resuelto el contenido de la denuncia.
- Si del análisis del caso se dedujera la comisión de alguna otra falta, distinta de la del acoso y tipificada en la normativa existente, se procederá con arreglo a ésta.
- Si se dedujese que se trata de un conflicto laboral de carácter interpersonal o que genere riesgo psicosocial, se aplicará, si procede, alguna de las siguientes medidas:
 - Si se trata de una situación de conflicto: proponer la actuación de un/a mediador/a admitido/a por las partes.
 - Si se trata de otro supuesto que genere riesgo psicosocial: proponer la aplicación de las medidas correctoras pertinentes.
- Si se hubiera detectado hechos comprobados de acoso, se propondrá a la Dirección de Grupo CLN, la incoación del correspondiente expediente disciplinario frente a la persona acosadora. Hay que tener en cuenta que, de acuerdo con el artículo 54 del Estatuto de los Trabajadores, el acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, y el acoso sexual o por razón de sexo al empresario/a o a las personas que trabajan en la empresa son considerados incumplimientos contractuales que habilitan a la fundación para imponer el despido disciplinario.
- Si de los hechos comprobados se derivara la responsabilidad penal de la supuesta persona acosadora, se denunciarán ante el juzgado correspondiente.
- Si, igualmente, se apreciaran riesgos de responsabilidad civil para la organización, se propondrá a la Dirección la adopción de las medidas cautelares pertinentes, en orden a preservar su indemnidad.

Criterios generales a los que debe ajustarse la actuación y garantías del procedimiento

La Comisión Mixta y cada una de las personas integrantes de la misma deben actuar conforme a los siguientes criterios:

1. Generales

- Se deberá informar a las partes implicadas acerca de las actuaciones llevadas a cabo en cada fase del procedimiento. En atención a la naturaleza o gravedad de los hechos, podrá informarse al Comité de Seguridad y Salud, preservando la intimidad de las personas.
- Las personas afectadas por un expediente por acoso formalmente abierto por la Comisión tienen derecho a obtener respuesta efectiva y por escrito de la empresa.
- La aplicación del presente protocolo es independiente de las acciones civiles o penales que correspondan a la persona acosada.

2. Garantías del procedimiento

La Comisión Mixta deberá ajustarse a los siguientes principios:

- Respeto y protección de las personas, procediendo con la discreción necesaria para proteger la intimidad y la dignidad de las personas afectadas. Las actuaciones deben realizarse con la mayor prudencia. Las personas implicadas podrán ser asistidas por la persona de la plantilla de la empresa que consideren más oportuna.
- Confidencialidad y reserva de las actuaciones, no divulgando ni transmitiendo información sobre el contenido de las mismas, salvo a las personas implicadas en el procedimiento.
- Diligencia en la investigación de los hechos y en la resolución del expediente, evitando cualquier demora injustificada.
- Contradicción, garantizando una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas. .
- Restitución de las víctimas, si el acoso hubiera repercutido en un menoscabo de sus condiciones laborales, restableciendo éstas en la medida de lo posible, atendiendo a los condicionantes organizativos de la empresa.
- Protección de la salud de las personas afectadas, tomando las medidas que en tal sentido sean pertinentes.
- Prohibición de represalias contra las personas que efectúen una denuncia, comparezcan como testigos o participen en una investigación sobre acoso, siempre que hayan obrado de buena fe.

Referencia a las empresas subcontratadas que comparten su centro de trabajo

En atención a las previsiones de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales, las empresas contratadas por Grupo CLN para prestar sus servicios en centros de trabajo de su propiedad, así como las personas de éstas, serán informadas de la existencia del presente protocolo. Al mismo tiempo, dichas empresas subcontratistas, informarán a Grupo CLN de sus propios protocolos, si los tuvieran.

Si se produjera un supuesto de acoso que afecte a una de las personas de la empresa subcontratada, ésta adoptará las medidas preventivas y de corrección que correspondan con arreglo a su propio protocolo cuando la persona acosadora fuera de su plantilla, informando a la empresa en todo caso.

Grupo CLN y sus subcontratas, articularán un procedimiento común para el supuesto de que las personas implicadas en un supuesto de acoso pertenecieran a las plantillas de ambas entidades. Dicho procedimiento atenderá a las peculiaridades de los respectivos protocolos. En todo caso, se respetarán estrictamente los principios recogidos en el apartado “Criterios generales a los que debe ajustarse la actuación y garantías del procedimiento” de este protocolo.

Medidas de evaluación y prevención de situaciones de acoso laboral, así como de sensibilización y formación

La empresa integrará de forma sistemática, en la evaluación de sus riesgos laborales, la posibilidad del acoso en el orden sociolaboral, adoptando las medidas preventivas que resulten necesarias en función de dicho análisis.

Igualmente, en ese mismo marco, integrará las acciones de sensibilización y de formación que se consideren pertinentes.

Para el acometimiento de estos trabajos, Grupo CLN recurrirá al apoyo de su servicio de prevención.

ANEXO 1. Conductas que no son acoso (sin perjuicio de que puedan ser constitutivas de otras infracciones)

- Modificaciones sustanciales de condiciones de trabajo sin causa, eludiendo el procedimiento legalmente establecido.
- Presiones para aumentar la jornada o realizar determinados trabajos.
- Conductas despóticas dirigidas indiscriminadamente a varias personas.
- Conflictos durante huelgas o protestas colectivas.
- Ofensas puntuales dirigidas por varias personas s y sucesivas, sin coordinación entre ellos.
- Amonestaciones sin descalificar por no realizar bien el trabajo.
- Conflictos personales.