

**PROTOCOLO FRENTE AL ACOSO PSICOLÓGICO, ACOSO SEXUAL, AL ACOSO POR RAZÓN
DE SEXO, AL TRATO DISCRIMINATORIO Y VIOLENCIA EN EL ÁMBITO LABORAL.**

ARCAIN GLOBAL S.L.U.

MARZO 2022

ÍNDICE

1. Justificación y antecedentes _____	3
2. Principios de actuación _____	6
3. Definición _____	8
4. Objeto _____	15
5. Ámbito de aplicación _____	16
6. Tipos de acoso _____	17
7. Frecuencia y duración _____	22
8. Tipo de relación _____	24
9. Riesgos para la salud _____	25
10. Indicadores de riesgo _____	26
11. Medidas de prevención _____	28
12. Comisión de Acoso. Naturaleza y Funciones. _____	30
13. Procedimiento informal de comunicación. Fase de Mediación. _____	32
14. Procedimiento formal de comunicación. Fase de Instrucción. _____	34
15. Circunstancias agravantes _____	40
16. Medidas Disciplinarias _____	41
17. Normativa y legislación _____	42
18. Disposiciones Finales _____	43

ANEXOS

ANEXO I. FORMULARIO DE HECHOS

ANEXO II. MODELO DE INFORME DEL CONFLICTO

ANEXO III. FORMAS DE EXPRESIÓN Y CONSECUENCIAS

ANEXO IV. POLÍTICA Y DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

1. JUSTIFICACIÓN Y ANTECEDENTES

NORMATIVA COMUNITARIA

La **Recomendación de la comisión de las Comunidades Europeas de noviembre de 1991**, relativa a la protección de la dignidad de hombres y mujeres en el trabajo, y el **Código de Conducta** que la acompaña, constituye ya un texto (no vinculante) en el que se insta a los estados miembros a buscar una definición clara de acoso y a modificar sus ordenamientos con el fin de luchar contra él. La posterior Directiva 2002/73/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, que ha sido objeto de refundición en la más reciente Directiva 2006/54/CE, define tanto el **acoso sexual** como el **acoso por razón de sexo**, considerándolos discriminatorios sexistas y prohibidos, y estableciendo la obligación de los Estados miembros de alentar a empresarios y responsables del acceso a la formación y a adoptar medidas para la prevención.

En cuanto al trato discriminatorio, aparece definido, y asimismo regulado en términos semejantes de prohibición y prevención, tanto en la Directiva 2000/43/CE, de 29 de junio de 2000, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico, como en la Directiva 2000/78/CE, de 27 de noviembre de 2000, relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación, que contempla la discriminación por motivos de la religión o las convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual.

Por último, el Acuerdo Marco Europeo sobre acoso y **violencia** en el lugar de trabajo de 26 de abril de 2007 contempla más genéricamente la prevención de los fenómenos del acoso y de la violencia en el lugar de trabajo.

La **Directiva 2006/54/CE** del Parlamento Europeo y del Consejo hace referencia a la aplicación del principio de igualdad entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, la formación, la promoción y las condiciones de trabajo. Esta Directiva establece que “el acoso sexual es contrario al principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres y, por ello, conviene definir dichos conceptos y prohibir dichas formas de discriminación.

NORMATIVA ESPAÑOLA

En España, el tratamiento legal que se ha dado al acoso sexual ha pasado en los últimos años desde 1995 de no tener un tipo penal propio a ser reconocido, de un lado, como un tipo penal autónomo y, de otro, a ser contemplado explícitamente como infracción laboral muy grave.

Legalmente, cabe contemplar el problema desde un triple orden legal: el constitucional, el social y el penal.

Acoso Psicológico

La reforma del **Código Penal**, a través de la Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, señala, en su preámbulo XI, que

«dentro de los delitos de torturas y contra la integridad moral, se incrimina la conducta de acoso laboral, entendiendo por tal el hostigamiento psicológico u hostil en el marco de cualquier actividad laboral, o funcionarial que humille al que lo sufre, imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad». Con lo que «quedarían incorporadas en el tipo penal, todas aquellas conductas de acoso producidas, tanto en el ámbito de las relaciones jurídico-privadas, como en el de las relaciones jurídico-públicas».

A su vez, estas acciones de prevención y de sanción se apoyan en dos ámbitos normativos previos que tiene que ver, respectivamente, con el derecho a la ocupación efectiva, la no discriminación y el respeto a la intimidad y la consideración de su dignidad, a los que tiene derecho todo trabajador, según recoge el **Real Decreto Legislativo 1/1995**, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la **Ley del Estatuto de los Trabajadores**, por un lado. Y por otro, con el derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, establecido por la **Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales**.

La Constitución reconoce entre otros derechos fundamentales:

- ☐ La dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás son fundamento del orden político y de la paz social. **(Art. 10).**
- ☐ De la igualdad ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social. **(Art. 14).**

- El deber de trabajar y el derecho al trabajo, a la libre elección de profesión u oficio, a la promoción a través del trabajo y a una remuneración suficiente para satisfacer sus necesidades y las de su familia, sin que en ningún caso pueda hacerse discriminación por razón de sexo. **(Art. 35.1).**
- Derecho a la integridad física y moral sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a torturas ni a penas o tratos inhumanos o degradantes **(Art. 15)**, y el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen **(Art. 18.1).**
- El acoso sexual, el acoso por razón de sexo, el trato discriminatorio y la violencia son ilícitos pluriofensivos que vulneran todos o la mayoría de esos derechos fundamentales, y, en particular, el acoso sexual y el acoso por razón de sexo vulneran el derecho a la no discriminación por razón de sexo pues constituyen una forma de violencia de género. Además, el acoso sexual, el acoso por razón de sexo, el trato discriminatorio y la violencia cuando se producen en el ámbito de una relación de empleo, sea laboral o funcionarial, vulneran el derecho al trabajo, que asimismo tiene un sustento constitucional **(Art. 35).**

Todos estos derechos pueden resultar vulnerados en caso de acoso sexual.

Y por otro, con el derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, establecido por la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

El Estatuto de los Trabajadores dispone que los trabajadores tienen derecho a su integridad física y a una adecuada política de seguridad e higiene y al respecto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente a ofensas verbales o físicas de naturaleza sexual. **(Art. 4.2).**

Artículo 184. del Código Penal 1. 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.

La ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres, en el Título I, Artículo 7, indica que 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; y que 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, obligando a las empresas a promover las condiciones de trabajo que eviten

esas conductas y a arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes las han padecido (**Art. 48**).

De acuerdo con estos principios, **ARCAIN GLOBAL** se compromete a garantizar un entorno laboral donde se respete la dignidad de la persona y los derechos y valores a los que se ha hecho referencia.

Igualmente, la representación legal de las personas trabajadoras contribuirá a ello sensibilizando a las plantillas e informando a la dirección de la empresa de cualquier problema que pudiera tener conocimiento y vigilará el cumplimiento de las obligaciones de la empresa en materia de prevención.

2. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

PRINCIPIOS Y ACCIONES

El presente procedimiento de actuación frente al **acoso psicológico, acoso sexual, acoso por razón de sexo, trato discriminatorio y violencia** es, fundamentalmente, una medida preventiva y de actuación en la fase más precoz de los problemas.

El objetivo fundamental de la realización de este procedimiento es establecer las actuaciones a realizar en materia de prevención, resolución y seguimiento de las situaciones de acoso laboral, con la finalidad de detectar y solucionar en su seno interno este tipo de situaciones sin que, no obstante, nada impida, el ejercicio por quién lo considere oportuno, de aquellas otras vías legales que les puedan amparar.

Por ello, las declaraciones de no tolerancia, la difusión de la información, la formación adecuada de los mandos intermedios, y la disposición de un protocolo que insiste en la evitación de las conductas de acoso, y en la actuación más temprana posible sobre las mismas, deben ser elementos centrales para que las conductas de acoso se eliminen o, en el peor de los casos, produzcan el menor efecto posible sobre quienes las sufren, además de sancionar a los que las practiquen.

Se trata de un compromiso de **ARCAIN GLOBAL** en orden a la información, prevención, mediación y supresión de conductas en materia de acoso en el trabajo, así como del establecimiento de un procedimiento interno, sumario y rodeado de las garantías de presunción de inocencia y confidencialidad que la materia exige, con el fin de canalizar las comunicaciones que puedan producirse y propiciar su solución.

Consciente de que la mejora de las condiciones de trabajo repercute tanto en la productividad como en el clima laboral y considerando que las conductas constitutivas de acoso laboral no perjudican únicamente a las personas directamente afectadas, sino que repercuten igualmente en su entorno más inmediato (familiar y social) y en el conjunto de la Empresa, **ARCAIN GLOBAL** se compromete a prevenir los comportamientos constitutivos de **acoso psicológico, acoso sexual, acoso por razón de sexo, trato discriminatorio y violencia** en el entorno laboral y afrontar las situaciones que puedan producirse, de acuerdo con los siguientes **PRINCIPIOS**:

- Toda persona tiene derecho a recibir un trato correcto, respetuoso y digno y al respeto a su intimidad y a su integridad física y moral, no pudiendo estar sometida bajo ninguna circunstancia, ya sea por nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, incluida su condición laboral, a tratos degradantes, humillantes u ofensivos.
- El personal de **ARCAIN GLOBAL** tiene derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, al que se asocia un correlativo deber de protección mediante la prevención de los riesgos derivados de su trabajo, incluidos los derivados de conductas de acoso.
- **ARCAIN GLOBAL** usará toda su autoridad para garantizar que sus trabajadores/as disfruten de un entorno laboral saludable, en el que se respete en todo momento la dignidad de las personas.
- El personal que se considere objeto de conductas de acoso tiene derecho, sin perjuicio de las acciones administrativas y/o judiciales que le corresponda, a comunicar su situación.

Estos principios rectores se materializan en el abordaje de las siguientes medidas:

- Declaración de las conductas que serán consideradas como **acoso psicológico, acoso sexual, acoso por razón de sexo, trato discriminatorio y violencia** en el entorno laboral.
- Asumir la puesta en marcha de las medidas preventivas necesarias para evitar este tipo de situaciones y, en su caso, de las medidas correctoras tendentes a su erradicación, incluyendo la protección de la víctima, cuando se considere que existe acoso laboral.
- Establecer medidas para identificar, prevenir, denunciar y erradicar todas aquellas conductas que sean susceptibles de ser identificadas como **acoso psicológico, acoso sexual, acoso por razón de sexo, trato discriminatorio y violencia** en el entorno laboral.

- Establecer un procedimiento a través del cual se pueda comunicar la conducta acosadora, así como dar a conocer el procedimiento.
- Establecer mecanismos para que el presente procedimiento sea conocido y respetado por el personal de **ARCAIN GLOBAL** mediante campañas de sensibilización.
- Ofrecer indicaciones de dónde y cómo pueden obtener ayudas las víctimas de acoso.
- Garantizar los siguientes principios rectores del procedimiento:
 - (i) Principio de Celeridad: se establecerán unos límites temporales máximos para la resolución del procedimiento a fin de poder garantizar una tramitación urgente;
 - (ii) Principio de confidencialidad: **ARCAIN GLOBAL** marcará actuaciones destinadas a proteger la intimidad y dignidad de las personas implicadas.
 - (iii) Principio de seguridad jurídica: **ARCAIN GLOBAL** creará un órgano encargado de tramitar las denuncias compuesto por la representación de la plantilla y de la Empresa, a fin de asegurar la imparcialidad del mismo y proteger el derecho de defensa de los trabajadores, pudiendo optar el trabajador si desea que haya miembros del Comité de Empresa en dicho órgano.

3. DEFINICIÓN Y CONDUCTAS CONSTITUTIVAS DE ACOSO

1. Acoso sexual

Según el artículo 7.1 de la Ley Orgánica 3/2007, sin perjuicio de lo establecido en el Código Penal, 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.

En especial, es acoso sexual toda conducta consistente en palabras, gestos, actitudes o actos concretos, desarrollados en el ámbito laboral, que se dirija a una persona con intención de conseguir una respuesta de naturaleza sexual no aceptada libremente. Se debe tener claro que, en determinadas circunstancias, un único incidente puede constituir acoso sexual.

Conductas constitutivas de acoso sexual

CONDUCTAS DE CARÁCTER AMBIENTAL: que crean un entorno laboral intimidatorio, hostil o humillante, no siendo necesario que exista una conexión directa entre la acción y las condiciones de trabajo. Entre ellas:

- Conductas físicas de naturaleza sexual que pueden ir desde tocamientos innecesarios hasta un acercamiento físico excesivo o innecesario. Agresiones físicas.

- Conducta verbal de naturaleza sexual como insinuaciones sexuales molestas, proposiciones, flirteos ofensivos, comentarios e insinuaciones obscenas, llamadas telefónicas indeseadas; bromas o comentarios sobre la apariencia sexual; agresiones verbales deliberadas.
- Conducta no verbal de naturaleza sexual, como exhibir fotos de contenido sexual o pornográfico o materiales escritos de tipo sexual o miradas con gestos impúdicos. Cartas o mensajes de correo electrónico de carácter ofensivo y de contenido sexual.

CONDUCTAS DE INTERCAMBIO: Pueden ser tanto proposiciones o conductas realizadas por una persona de rango jerárquico superior o persona de la que pueda depender la estabilidad del empleo o la mejora de las condiciones de trabajo, como las que provengan de compañeros/as o cualquier otra persona relacionada con la víctima por causa de trabajo, que implique contacto físico, invitaciones persistentes, peticiones de favores sexuales, etc.

2. Acoso por razón de sexo.

Según el artículo 7.2 de la Ley Orgánica 3/2007: “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”.

Conductas constitutivas de acoso por razón de sexo

Serán conductas constitutivas de acoso por razón de sexo, entre otras:

- Aquellas que supongan un trato desfavorable hacia la persona, relacionado con el embarazo o con el cuidado del menor.
- Las medidas organizacionales ejecutadas en función del sexo, o cualquier otra circunstancia enumerada en el apartado anterior, de una persona, con fines degradantes (exclusión, aislamiento, evaluación no equitativa del desempleo, asignación de tareas degradantes, sin sentido o por debajo de su capacidad profesional, etc).
- Comportamientos, conductas o prácticas que se tomen en función del sexo de una persona de forma explícita o implícita y que tengan efecto sobre el empleo o las condiciones de trabajo.
- Ridiculizar a personas porque las tareas que asumen no se ajustan a su rol o estereotipo por razón de sexo impuesto cultural o socialmente.
- Chistes, burlas que ridiculicen el sexo, el origen racial o étnico, la religión o convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación u expresión sexual o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- Menospreciar el trabajo y la capacidad intelectual de las personas por las circunstancias recogidas en el apartado anterior.

En ningún caso estos ejemplos de conductas pretenden ser una enumeración detallada de todas las que sean susceptibles de ser consideradas situación de acoso por razón de sexo, en cada caso concreto se deberá evaluar el impacto de las mismas.

4. OBJETO

Con el fin de proteger la dignidad de las personas que integran la organización y, en aras de crear y mantener un ambiente laboral respetuoso se establece el siguiente objetivo:

- Implantar en la organización las medidas que prevengan, eviten y erradiquen el **acoso psicológico, acoso sexual, acoso por razón de sexo, trato discriminatorio y violencia**, determinando aquellas actuaciones que sean necesarias para la investigación, persecución y sanción de las conductas de acoso en caso de que se produzcan, facilitando a trabajadoras y a trabajadores el procedimiento adecuado para presentar sus reclamaciones mediante la implantación y la difusión del Protocolo.

5. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento afecta a todas las personas vinculadas a la empresa por la prestación de servicios profesionales, ya sea una relación laboral por cuenta ajena (cualquiera que sea su modalidad, jornada o duración), un contrato de puesta a disposición suscrito con una Empresa de Empleo Temporal o una relación de carácter especial, una persona autónoma o la participación por prácticas curriculares o como becario/a.

El personal de cualquier empresa auxiliar que opere en el centro o centros de trabajo de la empresa deberá respetar igualmente las normas de prevención del acoso sexual y/o por razón de sexo aquí establecidas. La Dirección de la empresa comunicará a las empresas auxiliares la existencia del presente Protocolo y en su política de coordinación de prevención de riesgos con las mismas incluirá esta materia.

El presente protocolo tendrá una vigencia indefinida, sin perjuicio de que, en función de las necesidades que se detecten en las reuniones de seguimiento, se puedan modificar o incorporar acciones, después de la negociación y acuerdo correspondiente entre **ARCAIN GLOBAL**, las organizaciones sindicales y la parte social.

6. TIPOS DE ACOSO

ACOSO PSICOLÓGICO

Estas exposiciones de violencia psicológica que pueden constituir un APT (acoso psicológico en el trabajo), deberán presentarse en el marco de una relación laboral. En otros términos, exigen que previamente exista, y que en ella se incardine, una relación de dependencia organizativa laboral, y que se produzca allá donde la capacidad de organización y dirección del empleador es máxima y, por tanto, también su capacidad de vigilancia y actuación.

Es importante destacar que se excluyen aquellas conductas que se den entre trabajadores, y que sucedan exclusivamente en la esfera de la vida privada. No obstante, si tuvieran relación con aspectos del trabajo, ante el conocimiento de la existencia de conductas de violencia psicológica entre trabajadores de la empresa fuera del entorno laboral, es necesario poner en marcha las medidas oportunas de prevención, vigilancia, identificación o evaluación e intervención ante este tipo de riesgos en el ámbito del trabajo.

Quedan incluidas aquellas situaciones que, aunque puedan venir originadas por conflictos extralaborales, se den en el lugar de trabajo, ya que será igualmente responsabilidad del empresario garantizar la salud (física, mental y social, en el sentido amplio que le otorga la OMS) de todo el personal en el periodo que incluye la relación laboral.

No tendrán la consideración de acoso psicológico:

1. Aquellas conductas que se den entre trabajadores, y que sucedan exclusivamente en la esfera de la vida privada. No obstante, si tuvieran relación con aspectos del trabajo, ante el conocimiento de la existencia de conductas de violencia psicológica entre trabajadores de la empresa fuera del entorno laboral, es necesario poner en marcha las medidas oportunas de prevención, vigilancia, identificación o evaluación e intervención ante este tipo de riesgos en el ámbito del trabajo.

Aquellas conductas que impliquen un conflicto, acaecido en el marco de las relaciones humanas, y que evidentemente afecten al ámbito laboral, se den en su entorno e influyan en la organización y en las relaciones laborales.

2. Tampoco tendrá consideración de APT aquellas situaciones donde no existan acciones de violencia en el trabajo realizadas de forma reiterada y/o prolongada en el tiempo (por ejemplo, un hecho de violencia psicológica aislado y de carácter puntual).
3. Asimismo, no constituiría APT el estilo de mando autoritario por parte de los superiores, la incorrecta organización del trabajo, la falta de comunicación, etc., tratándose, no obstante, de situaciones que deberían tratarse en el marco de la prevención de riesgos psicosociales.
4. Aquellas conductas que, aún pudiendo incluirse aparentemente en la definición, se concluya que por sus características no constituyen comportamientos violentos (por ejemplo, las amonestaciones «fundadas» por no realizar bien el trabajo, cuando no contengan descalificaciones improcedentes), o bien, cuando las pruebas presentadas no sean consistentes, sin ser falsas.
5. Tampoco se consideran conductas de acoso, aquellos hechos aislados, como conflictos puntuales entre trabajadores, que aún constituyendo un riesgo de tipo psicosocial, no se ajustarían a la definición de acoso psicológico.

Ejemplos de situaciones no constitutivas de acoso moral:

- ☐ Acciones irregulares organizativas que afectan al colectivo.
- ☐ La presión legítima de exigir lo que se pacta o las normas que existan.
- ☐ Un conflicto.
- ☐ Críticas constructivas, explícitas, justificadas.
- ☐ La supervisión-control, así como el ejercicio de la autoridad, siempre con el debido respeto interpersonal.
- ☐ Los comportamientos arbitrarios o excesivamente autoritarios realizados a la colectividad, en general.
- ☐ Modificaciones sustanciales de condiciones de trabajo sin causa y sin seguir el procedimiento legalmente establecido.
- ☐ Presiones para aumentar la jornada o realizar determinados trabajos.
- ☐ Conductas despóticas dirigidas indiscriminadamente a varios trabajadores.
- ☐ Conflictos durante las huelgas, protestas, etc.
- ☐ Ofensas puntuales y sucesivas dirigidas por varios sujetos sin coordinación entre ellos.
- ☐ Amonestaciones sin descalificar por no realizar bien el trabajo.
- ☐ Conflictos personales y sindicales.

El *mobbing* puede manifestarse de muy diversas formas y en ambientes de trabajo muy distintos. Leymann (1990) (1996) describe distintas situaciones típicas de *mobbing* en el trabajo que se definen en función del rango laboral o profesional del acosador y de la víctima. Distingue entre *mobbing* horizontal y *mobbing* vertical. En el primer caso, el

acosador y el acosado pertenecen al mismo estatus laboral, son compañeros, mientras que en el segundo caso el acosador y el acosado están en diferente nivel jerárquico o rango profesional. Dentro de este segundo caso puede darse un mobbing descendente (la víctima tiene un estatus inferior al acosador) o ascendente (la víctima tiene un estatus superior al de los acosadores).

Acoso laboral ascendente

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

El mobbing ascendente se produce cuando un superior es víctima de sus subordinados. El origen puede deberse al nombramiento de un superior o directivo que no es del agrado de los trabajadores, o en algunas otras ocasiones como reacción frente a un jefe autoritario, arrogante, caprichoso o parcial en sus decisiones (Irigoyen, 1999; Piñuel y Zabala, 2000). Es el tipo de acoso laboral menos frecuente, y ocurre según Leymann (1996) en el 9% del mobbing.

Acoso laboral descendente

Un trabajador de nivel jerárquico inferior es atacado por uno o varios trabajadores que ocupan posiciones superiores en la jerarquía de la empresa.

En el mobbing descendente, el superior hostiga a un subordinado, con la finalidad de aislarle y de reducir la influencia que pudiera ejercer sobre su entorno.

Es el tipo de mobbing más frecuente: Leymann (1996) lo cifraba en el 47% del mobbing

Acoso laboral horizontal

Un trabajador es acosado por uno o varios compañeros que ocupan su mismo nivel jerárquico. El mobbing horizontal puede darse cuando un grupo ya formado margina a un individuo que no quiere someterse a las normas fijadas por la mayoría, o puede ser el resultado de una enemistad personal. En caso de desocupación puede ocurrir que el grupo escoja como víctima a uno de sus componentes, que generalmente es el individuo más vulnerable. También el mobbing horizontal puede originarse por cuestiones raciales o de marginación hacia la víctima (por su sexo, nacionalidad, religión, apariencia física, etc.).

El mobbing horizontal ocurre según Leymann (1996) en el 44% del mobbing.

ACOSO SEXUAL

Se distinguen tres tipos de acoso sexual, según el grado, según el tipo de conducta y según los sujetos intervinientes.

SEGÚN EL GRADO

Acoso de carácter leve

Entre otras conductas: chistes de contenido sexual, piropos, comentarios sexuales, insinuaciones sexuales, etc. sobre las trabajadoras/es.

Acoso de carácter grave

Entre otras conductas: abrazos o besos no deseados, tocamientos y pellizcos, acorralamientos.

Acoso sexual muy grave

Existe siempre que se produce una fuerte coacción para mantener una relación sexual independiente de que haya contacto físico sexual.

SEGÚN EL TIPO DE CONDUCTA

El chantaje sexual o de intercambio:

La persona o personas acosadoras ocupan una posición jerárquicamente superior; condicionan con su actitud o comportamiento de forma directa o indirecta el acceso al empleo de la persona acosada, sus condiciones de trabajo, el acceso a la formación profesional, la continuidad del contrato de trabajo, la promoción profesional o académica, el salario, etc.

El acoso sexual ambiental:

Las personas acosadoras fomentan con su actitud o comportamiento un contexto laboral intimidatorio, hostil, ofensivo y humillante para la persona que lo sufre, siendo o no consciente de ello.

Puede ser realizado por personas de superior o igual categoría que la víctima, o terceras personas ubicadas de algún modo en la empresa.

Un único episodio no deseado puede ser constitutivo de acoso sexual.

SEGÚN LOS SUJETOS INTERVINIENTES

Pueden darse entre:

- Compañeros/as.
- De superior/a a subordinado/a con o sin la colaboración de los/las compañero/as del acosado/a.
- De subordinados/as a superior/a.
- De compañeros/as, con o sin el conocimiento del superior/a.

7. FRECUENCIA Y DURACIÓN

ACOSO PSICOLÓGICO

Deben producirse de forma reiterada y suceder durante un periodo de tiempo prolongado, condición que está directamente relacionada con su carácter repetitivo.

Sin embargo, a este respecto, debe tenerse en cuenta las siguientes condiciones:

Determinadas acciones aisladas (como cambios de puesto no justificados, aislamiento físico injustificado de la/s persona/s afectada/s, etc.) que, sin ser reiteradas, tendrán una continuidad temporal que prolongará su efecto, también podrían ser indicativas de posibles situaciones de APT.

Es decir, para detectar la concurrencia de acoso psicológico se requiere que la conducta sea reiterada. No obstante, precisa que una sola conducta podría ser constitutiva de acoso, cuando fuera de tal gravedad que sus efectos dañinos permanecieran en el tiempo.

Acciones de violencia en el trabajo, realizadas desde una posición prevalente de poder respecto a la víctima, pero que no sean realizadas de forma reiterada y prolongada en el tiempo. Puede tratarse de auténticas situaciones de «maltrato psicológico en el trabajo», similares a las incluidas en el «mobbing», pero sin el componente de repetición y duración que se requiere en aquél, ya sea porque son realmente esporádicas o porque sean denunciadas en una fase precoz. Como tales conductas violentas deben ser igualmente prevenidas y/o abortadas cuanto antes.

Hay que tener en cuenta que si estas situaciones no se resuelven con prontitud, posibilitará que se cronifiquen, pudiendo evolucionar a una situación de acoso propiamente dicho.

ACOSO SEXUAL

Aunque el acoso sexual sea una modalidad de hostigamiento laboral, en cuanto al contenido, el acoso sexual siempre presenta un carácter libidinoso que se encuentra ausente en el acoso laboral.

Esto hace, que el acoso sexual tenga como fin directo o indirecto la satisfacción sexual del agresor, mientras en el acoso laboral lo que el sujeto activo pretende es la degradación laboral de la víctima.

Por ello, la caracterización del acoso sexual puede consistir en una sola conducta cuando ésta sea lo suficientemente grave y siempre que en ella se encuentre presente el carácter libidinoso.

8. TIPO DE RELACIÓN

Presenta la característica de que entre las partes implicadas existe una asimetría de poder (formal -por dependencia jerárquica, por ejemplo- o bien informal, por posición de liderazgo de la parte acosadora, al disponer de poder debido a una posición de mayor expertitud, conexiones sociales, antigüedad dentro de la empresa, etc.). Esta posición asimétrica es un elemento clave que permite que el proceso se materialice. Desde estas posiciones prevalentes de poder de la parte acosadora, la persona acosada se encuentra en una situación de vulnerabilidad que suele inhibir su capacidad para emitir una respuesta adecuada ante las conductas de violencia psicológica y sexual que le afectan.

9. RIESGOS PARA LA SALUD

Las acciones y comportamientos de **Acoso Psicológico, Acoso Sexual o por Razón de Sexo** en el trabajo pueden generar **daños sobre la salud de los trabajadores**, como en cualquier otra exposición a riesgos de origen laboral.

Por otra parte, **desestructuran el ambiente de trabajo**; por ello, el **Acoso Psicológico , Acoso Sexual o por Razón de Sexo** tiene un alto potencial de dañar también la salud colectiva, impactando negativamente sobre la productividad y generando una degradación del clima laboral.

Puede suceder que la persona acosada no sufra daños en su salud, debido al tiempo de exposición, a su especial constitución personal, a sus mecanismos de defensa, protección y afrontamiento, o bien debido al apoyo social de que disponga.

No obstante, aunque las consecuencias de la situación de acoso, para la persona o la organización suelen ser graves, no es preciso que se exterioricen, para que dicha situación se considere una exposición compatible con Acoso Psicológico, Acoso Sexual o por Razón de Sexo en el Trabajo si cumple los criterios definitorios. Por tanto, aunque los daños a la salud son habituales, no es una condición necesaria para determinar la presencia o no de una exposición a conductas de violencia.

Este planteamiento es coherente con la definición de riesgo que contempla la ley de Prevención de Riesgos Laborales.

10. INDICADORES DE RIESGO

ACOSO PSICOLÓGICO

El entorno es un elemento básico en el desarrollo del acoso laboral, la cultura organizacional es un factor determinante para detonar situaciones constitutivas de acoso laboral.

El riesgo o posibilidad de aparición de conductas de acoso laboral es más frecuente en instituciones donde no existen adecuados ambientes laborales, sin comunicación fluida, frecuente y abierta y donde no existen prácticas adecuadas para enfrentar y resolver conflictos que se dan en todo tipo de relación humana.

ACOSO SEXUAL

Estos son algunos ejemplos para detectar una posible situación de acoso:

- Que te cuenten chistes de contenido sexual reiteradamente en contra de tu voluntad.
- Que recibas piropos y comentarios sexuales reiteradamente en contra de tu voluntad.
- Que te pidan reiteradamente citas.
- Que te hagan gestos y miradas insinuantes de forma reiterada.
- Que te hagan preguntas sobre tu vida sexual.
- Que haya un acercamiento excesivo.
- Que te abracen y te besen cuando no lo desees.
- Cuando recibas tocamientos, pellizcos o acorralamientos.
- Cuando te presionen para obtener sexo a cambio de mejoras.
- Que tengas que realizar actos sexuales bajo presión de despido.
- Cuando sufras un asalto sexual.

No se debe olvidar

Lo que distingue el acoso sexual del comportamiento amistoso es que el primero es indeseado y el segundo aceptado y mutuo.

La “atención sexual” se convierte en acoso sexual, si continua una vez tú has indicado claramente que esa atención la consideras ofensiva.

Indicadores de Acoso:

Detección del acoso (posibles síntomas de la persona acosada):

- Absentismo ocasional sin motivo aparente.
- Aumento del nerviosismo y la falta de concentración en el trabajo.
- Patologías psicosomáticas derivadas de la ansiedad.
- Solicitud de cambio de puesto de trabajo a otro departamento sin causa justificada.
- Reticencia a trabajar a solas con algún compañero.
- Aumento sistemático de bajas por enfermedad.
- Abandono del puesto de trabajo o la dimisión sin motivos comprensivos.
- Incremento de expedientes disciplinarios, etc.

11. MEDIDAS DE PREVENCIÓN

ARCAIN GLOBAL de acuerdo con enfoque preventivo del Protocolo, desarrollará las siguientes medidas orientadas a evitar que surjan casos de **acoso psicológico, acoso sexual, acoso por razón de sexo, trato discriminatorio y violencia**. Éstas quedan clasificadas en torno a los siguientes ámbitos de acción:

- a) La sensibilización, información y formación.
- b) Los modelos de gestión en la organización.

A) La sensibilización, información y formación

Con el fin de que todas las personas trabajadoras conozcan la posición de la organización con respecto al **acoso psicológico, acoso sexual, acoso por razón de sexo, trato discriminatorio y violencia**, y de trasladar exactamente toda la información a la organización, **ARCAIN GLOBAL** se compromete a realizar acciones de sensibilización, información y formación. Para ello:

- Informará oficialmente de su compromiso.
- Hará llegar a todas las personas de la plantilla el Protocolo de prevención y actuación ante situaciones de acoso psicológico, acoso sexual, acoso por razón de sexo, trato discriminatorio o violencia. La Empresa garantizará el conocimiento efectivo del Protocolo por todas las personas integrantes de la empresa, dándole difusión por los medios que fuesen necesarios; dicha comunicación deberá subrayar el compromiso de la Dirección de garantizar ambientes de trabajo en los que se respete la dignidad y la libertad de las personas trabajadores. Igualmente se informará de la existencia de este Protocolo al personal de nueva incorporación en la empresa. Facilitará un canal de comunicación (plandeigualdad@mueblesboom.com) para la denuncia de la conducta acosadora que se pueda observar o para trasladar a la comisión de acoso cualquier duda en esta materia.
- Formará a las personas que estén involucradas en el Protocolo, es decir, a las personas que compongan la Comisión de Acoso.
- La Representación de las personas trabajadoras de **ARCAIN GLOBAL** participará, apoyará y potenciará los acuerdos de sensibilización para la prevención del acoso psicológico, acoso sexual, acoso por razón de sexo, trato discriminatorio y violencia en el entorno laboral.

- Prohibición de las insinuaciones o manifestaciones que sean contrarias a los principios reseñados, tanto en el lenguaje, como en las comunicaciones y en las actitudes.
- Entre otras medidas, se eliminará cualquier imagen, cartel, publicidad, etc. que contenga una visión sexista y estereotipada de las mujeres.

B) Los modelos de gestión en la organización

ARCAIN GLOBAL utilizará su modelo de gestión con el objetivo de prevenir y evitar la aparición de conductas de **acoso psicológico, sexual, acoso por razón de sexo, trato discriminatorio y violencia**. Para ello, realizará las siguientes actuaciones:

- Promover un entorno de respeto y corrección en el ambiente de trabajo, inculcando a todos los trabajadores y trabajadoras los valores de igualdad de trato, respeto, dignidad y libre desarrollo de la personalidad.
- Definirá claramente los objetivos de cada departamento o área, así como las tareas necesarias para su consecución, de tal manera que todas las personas de la plantilla conozcan exactamente sus funciones.
- Pondrá los medios a su alcance para mantener un buen clima laboral y de motivación para las personas trabajadoras.
- Realizará entrevistas y encuestas al personal para conocer el clima laboral y preverá medidas correctoras en caso de detección de debilidades.
- Realizará entrevistas a las personas que dejen la organización por voluntad propia, para conocer cuáles han sido los motivos.
- Habilitará un buzón en el que la plantilla pueda plantear anónimamente sus quejas y propuestas de mejora del Protocolo.
- Cuando se detecten conductas no admitidas en un determinado colectivo o equipo de trabajo, la dirección de la Empresa se dirigirá inmediatamente al responsable de dicho colectivo/equipo, a fin de informarle sobre la situación detectada, las obligaciones que deben respetarse y las consecuencias que se derivan de su incumplimiento, y proceder a poner en marcha el protocolo acordado.

c) Otras

medidas

- Diagnóstico previo de la situación real de las mujeres y hombres de la empresa en sus condiciones de trabajo conforme a lo acordado con la representación legal de las personas trabajadoras. (En el caso de que no se hubiera llevado a cabo).
- Asegurar que en las evaluaciones de riesgos psicosociales y de clima laboral se incluyen preguntas relativas al acoso sexual o por razón de sexo.
- Favorecer la integración del personal de nuevo ingreso, evitando situaciones de aislamiento mediante un seguimiento de la persona trabajadora, no sólo en su proceso de acogida inicial, sino también con posterioridad al mismo.
- Cuando se detecten conductas no admitidas en un determinado colectivo o equipo de trabajo, la Dirección de la Empresa se dirigirá inmediatamente a la persona responsable de dicho colectivo/equipo, a fin de informarle sobre la situación detectada, las obligaciones que deben respetarse y las consecuencias que se derivan de su incumplimiento, y proceder a poner en marcha el protocolo.

La Empresa mantendrá actitud activa en la adopción de nuevas medidas o en la mejora de las existentes, que permitan alcanzar una óptima convivencia en el trabajo, salvaguardando los derechos de las personas trabajadoras.

12. COMISIÓN DE ACOSO. NATURALEZA Y FUNCIONES.

La instrucción de este procedimiento será responsabilidad de la Comisión de Acoso, que estará formada: por parte de la empresa la Dirección de Recursos Humanos o la persona o personas designadas por esta; y por parte de la representación sindical, las personas que forman parte de la comisión de seguimiento del plan de igualdad elegirán a quien les represente.

Estas personas deberán reunir las debidas condiciones de aptitud, objetividad e imparcialidad que requiere el procedimiento. Para ello, las personas miembros de la Comisión de Acoso recibirán formación especializada en género e igualdad de mujeres y hombres, y sobre la naturaleza del acoso laboral (ya sea moral, sexual y/o por razón de sexo), su tratamiento y la intervención organizativa que precisa, todo ello dentro de la jornada de trabajo.

No podrán tener relación de dependencia directa o parentesco con cualquiera de las partes. Cualquier persona que forme parte de esta Comisión involucrada en un procedimiento de acoso o afectada por relación de parentesco y/o afectiva, de amistad o enemistad manifiesta, o de superioridad o subordinación jerárquica inmediata respecto de la víctima o la persona denunciada, quedará automáticamente invalidada para formar parte de dicho proceso.

Si fuera la persona denunciada, quedará invalidada para cualquier procedimiento hasta la resolución de su caso.

Tampoco podrán ser instructoras de estos procedimientos quienes tengan el carácter de persona denunciada o denunciante.

Esta comisión actuará como receptora y asesora en las denuncias, investigará los indicios de posibles acosos, y efectuará el seguimiento y la mediación entre las partes, dentro del proceso informal que se detallará más adelante y que será optativo para la persona denunciante.

Iniciará el procedimiento, cuando cualquiera de las personas que puedan formar parte tengan indicios suficientes de la existencia de una conducta constitutiva de acoso sexual y/o por razón de sexo.

Prestará apoyo y ayuda a las personas presuntamente acosadas, incluida la recomendación de medidas cautelares, y realizará las gestiones y trámites oportunos para el esclarecimiento de los hechos, recabando cuanta información considere conveniente y realizando las entrevistas y demás actuaciones que estime necesarias.

Entre ellas recabar información cuantitativa y cualitativa de los indicadores del servicio de prevención.

Se dará a conocer a toda la plantilla la constitución de la Comisión de Acoso, su composición y los datos y medios de contacto.

Las personas denunciantes o denunciadas podrán recusar a los miembros de dicha Comisión cuando tengan:

- interés personal en el asunto
- parentesco con cualquiera de los interesados
- amistad íntima o enemistad manifiesta con alguna de las personas relacionadas en el caso.

Las personas interesadas podrán promover recusación en cualquier momento de la tramitación del procedimiento. La recusación se planteará por escrito en el que se expresará la causa o causas en que se funda.

Si la persona recusada niega la causa de recusación, la Comisión resolverá en el plazo de tres días, previos los informes y comprobaciones que considere oportunos.

Atribuciones de la Comisión de Acoso:

- Ayudar a Dirección a implantar el presente protocolo.
- Recibir las denuncias que se produzcan en la organización, relacionadas con acoso psicológico, acoso sexual, acoso por razón de sexo, trato discriminatorio o violencia.
- Activar el presente protocolo en caso de considerarse necesario.
- Seguir todos los pasos establecidos en el Protocolo para resolver el caso internamente para que éste pueda llegar a una solución.
- Asegurar la confidencialidad del proceso de investigación, así como la no vulneración de los derechos de los trabajadores afectados (denunciante y denunciado).
- Presentar informes sobre el caso y realizar las recomendaciones pertinentes, en aquellos casos en los que se inicie el procedimiento informal.
- Realizar el seguimiento de las medidas tomadas tras la instrucción del procedimiento formal o informal.
- Velar por las garantías comprendidas en este protocolo.

13. PROCEDIMIENTO INFORMAL DE COMUNICACIÓN. FASE DE MEDIACIÓN.

Como hemos descrito anteriormente, los principios en los que el protocolo de actuación se basa son la eficacia y efectividad de los procedimientos, así como la celeridad y la confidencialidad de los trámites.

Se alienta a toda persona que considere que ha sido objeto de acoso a exponer sus preocupaciones de manera informal a la Comisión de Acoso.

El objetivo del procedimiento informal será resolver el problema extraoficialmente, mediando entre las partes de forma ágil y dialogada, y que no llegue a convertirse en una situación de acoso laboral. Y ello así porque en ocasiones, el hecho de manifestar al sujeto activo las consecuencias ofensivas e intimidatorias que se generan de su comportamiento y las posibles consecuencias que pueden acarrear de convertirse en acoso, es suficiente para que

se solucione el problema. La Comisión podrá solicitar al denunciante que exponga por escrito las situaciones / hechos constitutivos de acoso.

El procedimiento se inicia en el momento en que la Comisión tenga constancia del hecho de acoso con independencia de la vía por la que llegue la denuncia. La Comisión en ningún caso podrá actuar a espaldas de la persona acosada ni en contra de su voluntad.

Si la Comisión estimase que la conducta sobre la que se plantea la queja puede ser calificada como acoso laboral, informará a la presunta víctima sobre la necesidad de presentar una denuncia por escrito para dar comienzo al procedimiento formal.

En el supuesto de que se estime que la conducta no es constitutiva de acoso, pero que se trata de una conducta que, de seguir produciéndose, puede dar lugar a situaciones de acoso laboral, la Comisión iniciará un procedimiento confidencial y rápido de confirmación de la veracidad de la queja, pudiendo para ello acceder a cualquier lugar de la empresa y en cualquier momento y recabar las declaraciones de quien considere necesario.

Una vez convencida de la existencia de indicios que doten de veracidad a la queja presentada, entrará en contacto de forma confidencial con la persona contra la que se ha presentado la queja, sola o en compañía de la presunta víctima, a elección de ésta, para manifestarle, por un lado, la existencia de una queja sobre su conducta que, de ser cierta y reiterarse o persistir en el tiempo podría llegar a calificarse como acoso moral, sexual o acoso por razón de sexo y, por otro lado, las consecuencias de sanciones disciplinarias que ello podría acarrearle, debiendo contar en todo caso con el previa consulta de la Dirección y asesores externos, en su caso.

La persona acusada, de haber llevado a cabo esa conducta sexista o que constituya acoso moral, podrá ofrecer las explicaciones que considere convenientes. La persona acusada podrá en todo caso hacerse acompañar por cualquier persona a su elección, tanto de la Empresa como de cualquier asesor externo que él considere.

En esta fase informal, la Comisión se limitará exclusivamente a transmitir la queja y a informar sobre las eventuales responsabilidades disciplinarias en las que puede incurrir de persistir en su conducta.

El procedimiento se desarrollará en un plazo máximo de 20 días laborables. En principio, la Comisión debe partir de la credibilidad de la persona que presenta la queja y tiene que proteger la confidencialidad del procedimiento y la dignidad de las personas.

Asimismo, se prevén las siguientes opciones de tipo informal que pueden utilizarse como complemento para tratar de resolver el caso:

Asistencia de un tercero.

Toda persona podrá solicitar la asistencia de un compañero/a jerárquicamente superior, para que, mediante el diálogo, preste su concurso en la solución informal del caso.

Conciliación.

Si la Dirección de la empresa lo considera adecuado, se podrán solicitar los servicios de un conciliador que le ayude a resolver el caso de forma informal mediante el diálogo. La función del conciliador consiste en propiciar el diálogo entre las partes en conflicto, por un problema en el lugar de trabajo, de manera que éstas puedan explorar las diferentes opciones posibles a su solución por medios informales. Los conciliadores estarán especialmente formados y son nombrados por la empresa.

En el plazo de 20 días laborables, contados a partir de la presentación de la queja, se dará por finalizado el proceso. Solamente en casos excepcionales y de imperiosa necesidad podrá ampliarse el plazo en 10 días laborables más.

En ese plazo, el Comisión emitirá un informe por escrito con las recomendaciones de actuación oportunas, dará traslado de las mismas a las partes afectadas, o bien, propondrá a la Dirección de la Empresa las medidas a llevar a cabo en su caso.

Si hay solución consensuada y aceptada por las partes se procederá al cierre del proceso. La Comisión establecerá un sistema de seguimiento y valoración hasta que se considere superada la situación de acoso.

Si no hubiera acuerdo entre las partes, o la Comisión valorase que existen indicios suficientes para no cerrar el proceso, se iniciaría el procedimiento formal.

En cualquier momento de proceso, el/la demandante podrá abandonar esta vía e iniciar un procedimiento formal por acoso, mediante la denuncia establecida a tal fin.

14. PROCEDIMIENTO FORMAL DE COMUNICACIÓN. FASE DE INSTRUCCIÓN.

Este puede iniciarse por dos vías diferentes. A instancia de parte (demandante), o a instancia de cualquier persona que tenga conocimiento de que pueden existir hechos constitutivos de acoso.

Este procedimiento formal se iniciará en **ARCAIN GLOBAL (i)** tras haber intentado el procedimiento informal o bien y a elección del denunciante, **(ii)** directamente y sin necesidad de haber intentado el procedimiento formal.

Se garantizará y respetará la confidencialidad de las personas denunciantes y denunciadas, aplicándose los mismos principios que para el procedimiento informal.

Las fases del procedimiento serán las siguientes:

1. INICIO

El procedimiento se iniciará por medio de denuncia de la persona víctima de acoso que presentará denuncia será recibida por la Comisión de Acoso de **ARCAIN GLOBAL**, el cual, será encargado de instruir y resolver en el procedimiento. Se procederá a la formulación de una denuncia por escrito según el **Modelo de Denuncia establecido (Ver Anexo I)**.

Al demandante se le entregará una fotocopia de este formulario, con el sello de la empresa y la firma de la persona que haya dado trámite a la misma.

La queja (por escrito) será entregada a las personas que constituyen la Comisión de Investigación, encargadas de gestionar los conflictos interpersonales, para su investigación y tratamiento.

En la denuncia se detallarán los distintos actos e incidentes, se identificará a la persona o personas que adoptan las conductas indeseadas y a los posibles testigos de dichas conductas y actos.

En el escrito de denuncia, el denunciante podrá solicitar que un representante de los trabajadores (en caso de existir) se encuentre presente durante el proceso de investigación.

Por su parte, la denuncia podrá ser presentada bien por el propio afectado o afectados o bien a través de un asesor externo que el propio afectado designe expresamente y sea suscrita por la persona afectada, el cual lo pondrá en conocimiento de la Comisión de Acoso de **ARCAIN GLOBAL**.

En la denuncia deberá indicarse el mayor número de datos posibles de cara a facilitar la investigación sobre los hechos presuntamente constitutivos de una situación de acoso.

Para el supuesto en el que el denunciante quisiera que hubiera algún asesor externo durante el proceso de investigación, deberá indicarlo en la denuncia, en cuyo caso se contará con ese asesor externo a efectos de llevar a cabo todo el proceso de instrucción.

2. INVESTIGACIÓN

La denuncia dará lugar a la inmediata apertura de un expediente informativo por parte de la Comisión de Acoso de **ARCAIN GLOBAL**. Esta fase estará encaminada a la averiguación y constatación de los hechos denunciados, dándose audiencia a todos los intervinientes, testigos y cuantas personas considere la Comisión de Acoso deban personarse, incluidos los representantes legales de los trabajadores del centro, practicando cuantas diligencias sean necesarias para el esclarecimiento de la veracidad de los hechos denunciados.

Tras un primer análisis, se concluirá si se admite a trámite. El procedimiento de investigación por conflicto concluirá en caso de no admitirse a trámite dicha denuncia, bien por no cumplir con las condiciones exigidas, o por resultar evidente que lo planteado no pertenece al ámbito de este protocolo.

Durante las entrevistas, tanto el denunciante como el denunciado podrán ser acompañados, si así lo solicitan expresamente, por un Delegado de Prevención, u otro acompañante de su elección entre el personal de la plantilla de la empresa.

Siempre en esta fase y las siguientes, se llevarán a cabo por al menos dos personas para asegurar la objetividad de todo el proceso.

Durante la investigación se observará el debido respeto tanto a la persona que ha presentado la denuncia, como a la persona objeto de la misma.

En el supuesto que sea necesario y hasta el cierre de procedimiento, se podrá determinar cautelarmente un cambio de departamento con el fin de separar a la víctima y agresor, así como otras medidas que la Comisión estime oportunas, siempre y cuando exista un riesgo inminente para la persona denunciante.

Estas medidas, en ningún caso, podrán suponer para la víctima un perjuicio o menoscabo en las condiciones de trabajo, ni modificación sustancial de las mismas.

Este proceso se desarrollará bajo los principios de confidencialidad, rapidez y contradicción e igualdad. Durante la tramitación de los actos alegatorios, se facilitará el cambio de puesto a la persona denunciante o denunciada.

3. PRESENTACIÓN DE INFORME

En caso de admitirse a trámite, pasado el tiempo anteriormente mencionado, se presentará informe, que será entregado en primer lugar a las partes. El informe, según el **modelo Anexo II**, contendrá obligatoriamente propuesta de solución del conflicto, y se solicitará a las partes su parecer sobre el mismo, el cual harán constar por escrito en el propio informe en los apartados destinados a tal efecto para ambos.

La Comisión tiene un plazo máximo de **20 días hábiles** para resolver motivadamente la denuncia presentada. Este plazo se iniciará desde el momento en el que el Comité finalice el período de investigación, que no podrá durar más de 30 días hábiles desde la fecha de recepción de la denuncia.

Cuando el informe constata la existencia de acoso, se trasladará dicho informe a la Dirección, al objeto de que este adopte las medidas correctoras oportunas, aplicando las sanciones convencionales correspondientes –siempre con el visto bueno de la Dirección de ARCAIN GLOBAL -.

4. CIERRE DEL PROCEDIMIENTO

1. **Archivo del mismo:** el procedimiento de investigación por conflicto concluirá, de estimarse que los hechos investigados no son constitutivos de sanción, con el archivo del mismo una vez que las partes acepten la propuesta de solución del mismo.

En ningún caso se tomarán represalias contra el/la trabajador/a denunciante motivadas precisamente en la activación del presente protocolo de acoso.

2. **Elevación del informe ante dirección general** con propuesta de sanción: en el caso que se estimen que los hechos investigados son constitutivos de delito (bien de norma jurídica, bien del código moral o ético de la empresa). Dirección General decidirá, en base a las pruebas aportadas por los investigadores, desestimar, aceptar o modificar la sanción propuesta. Dirección General podrá realizar las pruebas y entrevistar a los testigos y partes si así lo estima oportuno.

5. SEGUIMIENTO DEL CONFLICTO.

Todo conflicto (sea cual sea la solución que se haya propuesto o las medidas que se hayan tomado) será supervisado por la Comisión de Acoso durante al menos 6 meses, y se elevará a su finalización un informe que supondrá el archivo definitivo de todo el trámite.

En cuanto al presente protocolo, será la Comisión de Seguimiento y Evaluación del plan de igualdad la que asumirá las funciones de seguimiento y evaluación de los protocolos de prevención del acoso sexual y por razón de sexo aquí establecidas.

En el caso de que no exista Comisión de seguimiento y evaluación del Plan de Igualdad será la Comisión de Acoso la que deberá efectuar el seguimiento del presente protocolo. Al efecto realizará las siguientes funciones:

- Se reunirá anualmente para revisar las denuncias de acoso, y elaborará un informe conjunto de sus actuaciones, que será entregado a la dirección de la empresa, y del que se dará publicidad a la totalidad de la plantilla. El citado informe debe respetar el derecho a la intimidad y confidencialidad de las personas implicadas.
- Elaborará un informe anual para asegurar la eficacia y confidencialidad del protocolo y adaptarlo si se considera necesario.

Otras consideraciones

Se prohíbe expresamente cualquier represalia contra las personas que efectúen una denuncia, atestigüen, colaboren o participen en las investigaciones que se lleven a cabo, y

contra aquellas personas que se opongan a cualquier situación de acoso frente a sí mismo o frente a terceros.

No obstante, si de la investigación realizada se pusiera en evidencia que la persona denunciante del acoso ha actuado con acreditada falta de buena fe o con ánimo de dañar, la empresa podrá adoptar las medidas previstas para los supuestos de transgresión de la buena fe contractual en el Estatuto de los Trabajadores.

La regulación y procedimientos establecidos en el presente protocolo no impiden que en cada momento, se puedan promover y tramitar cualquier otra acción para exigir las responsabilidades administrativas, sociales, civiles o penales que en su caso correspondan.

6. MEDIDAS A ADOPTAR TRAS LA FINALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO EN EL QUE SE HA CONSTATADO EL ACOSO.

Finalizado el procedimiento, la Comisión de Acoso podrá proponer las siguientes medidas:

- Apoyo psicológico y social a la persona acosada.
- Modificación de aquellas condiciones laborales que, previo consentimiento de la persona trabajadora acosada se estime beneficiosas para su recuperación.
- Adopción de medidas de vigilancia en protección de la persona trabajadora acosada.
- La empresa tomará las medidas pertinentes para evitar la reincidencia de las personas sancionadas.
- Se facilitará formación o reciclaje para la actualización profesional de la víctima cuando esta haya permanecido en IT un periodo prolongado.
- Reiteración de los estándares éticos y morales de la empresa.
- Evaluación de riesgos psicosociales en la empresa.

7. OTROS:

Trámite en caso de afectar a las personas miembros de la comisión

En aquellos casos en los que los afectados (demandante o demandado) fuesen cualquiera de las personas anteriormente mencionadas, el trámite de presentación se realizará ante la Dirección Financiera como sustituto/a de cualquiera de ellas y que liderará desde ese momento el proceso de investigación y tratamiento con el resto de La Comisión.

Externalización del proceso formal

ARCAIN GLOBAL, una vez activado el protocolo de actuación frente al acoso psicológico, acoso sexual, acoso por razón de sexo, trato discriminatorio y violencia, podrá solicitar la externalización del proceso de investigación formal.

Criterios del procedimiento

Cualquier empleado/a tiene la obligación de poner en conocimiento de sus superiores jerárquicos, los casos de posible acoso psicológico, acoso sexual, acoso por razón de sexo, trato discriminatorio o violencia que conozca.

La persona afectada por un hecho de acoso podrá denunciarlo ante la organización, y tendrá derecho a obtener respuesta siempre que exista constancia de su denuncia.

Todo responsable está obligado a prestar atención y a tramitar, en su caso, las quejas que reciba sobre supuestos de acoso laboral en el ámbito de su competencia.

La aplicación de este protocolo no deberá impedir en ningún caso la utilización, paralela o posterior, por parte de las personas implicadas, de las acciones administrativas o judiciales previstas en la Ley.

En aplicación de las obligaciones establecidas para la coordinación de actividades empresariales a que obliga la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos. Las empresas externas contratadas serán informadas de la existencia de este protocolo de actuación frente al acoso psicológico, acoso sexual, acoso por razón de sexo, trato discriminatorio y violencia.

Cuando se produzca un caso de acoso entre empleados/as de **ARCAIN GLOBAL** y personal de una empresa externa contratada, se aplicaran los mecanismos de coordinación empresarial. Por tanto, habrá comunicación recíproca del caso, con la finalidad de llegar a un acuerdo sobre la forma de abordarlo.

Garantías del procedimiento

Garantía de objetividad: Todas las personas que intervengan actuarán de buena fe buscando, en el caso del procedimiento informal de solución, la realidad de un ambiente de trabajo sin acoso y, en el caso del procedimiento disciplinario formal, el esclarecimiento de los hechos. Los procedimientos se tramitarán dando tratamiento justo a todas las personas que estén implicadas.

Garantía de seriedad: Es necesario proceder con la discreción necesaria para proteger la intimidad y dignidad de las personas afectadas. Las actuaciones o diligencias se deben realizar con la mayor prudencia y con el debido respeto a la dignidad y a los derechos de todas las personas implicadas.

Garantía de confidencialidad: Las personas que intervengan tanto en el procedimiento informal de solución como el procedimiento disciplinario formal guardarán una estricta reserva y nunca deberán transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las quejas o denuncias presentadas, en proceso de investigación o que estén resueltas, de las que tengan conocimiento. La dirección de RRHH, de forma expresa, pondrá en conocimiento de todas las personas intervinientes la obligación de confidencialidad.

Garantía de celeridad: La tramitación de los procedimientos se llevará a cabo con la debida profesionalidad, diligencia y sin demoras indebidas, de forma que el procedimiento, sea el informal o el formal, pueda ser completado en el menor tiempo posible respetando las garantías debidas.

Garantía de inmunidad: Se prohíben expresamente las represalias contra las personas que efectúen una queja o una denuncia, comparezcan como testigos o participen de otro modo en un procedimiento formal o informal sobre acoso sexual o por razón de sexo en los términos previstos en la normativa aplicable.

Garantía de restitución: Si el acoso realizado se hubiera concretado en un menoscabo de las condiciones laborales de la víctima (a título de ejemplo: jornada, horario, salario), la empresa deberá restituirla en sus mismas condiciones, si la víctima así lo solicita.

Prohibición de Represalias: Se prohíben expresamente las represalias contra las personas que efectúen una denuncia, comparezcan como testigos o ayuden o participen en una investigación sobre acoso. No obstante, lo anterior, la constatación de denuncias falsas, que tengan por motivo desacreditar y menoscabar la dignidad de la persona denunciada, también podrá ser objeto de la imposición de sanciones disciplinarias.

Denuncias infundadas o falsas

Si tras la aplicación del procedimiento establecido anteriormente, se concluye que la denuncia se ha hecho de mala fe, o que los datos aportados o los testimonios son falsos, la Dirección de la empresa podrá iniciar el correspondiente expediente disciplinario a las personas responsables.

15. CIRCUNSTANCIAS AGRAVANTES

A efectos de completar la valoración sobre la gravedad de los hechos y con el fin de determinar las sanciones más justas que, en su caso, pudieran imponerse, la organización valorará, como circunstancias agravantes, aquellas situaciones en las que:

- La persona acusada de acoso sea reincidente en la comisión de actos de acoso.
- La denuncia haya sido ejercida por más de una persona.
- Existan demostradas conductas intimidatorias o represalias o coacciones por parte de la persona agresora hacia la víctima, testigos o Comisión.
- La persona que haya sido víctima del presunto acoso sufra de discapacidad física o mental.
- El contrato de la persona denunciante sea de carácter temporal.
- El acoso se produzca durante un proceso de selección para un puesto.
- El acoso se realice por parte de alguna persona destinada en el Área de Recursos Humanos, con cargo superior directo o alguna persona integrante de la representación de la plantilla.

16. MEDIDAS DISCIPLINARIAS

Al margen de la facultad que tiene la persona afectada de iniciar un proceso judicial, si se concluye que los hechos analizados pueden ser constitutivos de acoso, se sancionará con el despido o con la suspensión de empleo y sueldo a la persona responsable de la situación de acoso.

17. NORMATIVA Y LEGISLACIÓN APLICABLE

- Constitución Española, Art. 10, 14, 15, 18.1, 35, 35.1
- Código Penal. Artículo 184 1. 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.
- RD 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. (Art. 4.-Derechos de los trabajadores).
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. (Art. 14, Art. 15). Ley Orgánica 3/2007, de 22 de Marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Criterio Técnico 69/2009 sobre las actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en materia de acoso en el trabajo.
- Resolución 9529 de 5 de Mayo 2011 (Se aprueba el protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración del Estado)
- Resolución del Parlamento Europeo sobre acoso moral en el lugar de trabajo (2001-2339)
- Notas técnicas de prevención del Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo:
 - Nº 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing
 - Nº 854: Acoso psicológico en el trabajo: definición.
 - Nº 891: Procedimiento de solución autónoma de conflictos de violencia laboral (I).
 - Nº 892: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (II)
 - Nº 507: Acoso sexual en el trabajo.
 - Ministerio de Trabajo e Inmigración. INSHT. Acoso Psicológico en el trabajo. Diario de incidentes.

18. DISPOSICIONES FINALES

Primera.- Tanto la Dirección de la Empresa como la Comisión deberán proporcionar información y asesoramiento de las personas empleadas que así lo requieran sobre el tema del presente Protocolo y las maneras de resolución en materia de acoso.

Segunda.- El contenido de este protocolo es de obligado cumplimiento.

Fdo:

ANEXO I. MODELO DE DENUNCIA

FORMULARIO DE DENUNCIA (ARCAIN GLOBAL)

SOLICITANTE (marcar)

- ☐ Persona afectada
- ☐ Comité Seguridad y Salud
- ☐ Área de Prevención
- ☐ Delegados/as de Prevención
- ☐ RRHH
- ☐ Otros:

DATOS DE LA PERSONA AFECTADA

Nombre y apellidos: _____

NIF: _____

Dirección: _____

Teléfono de contacto: _____

Correo electrónico: _____

DATOS PROFESIONALES DE LA PERSONA AFECTADA

Departamento _____

Puesto de Trabajo _____

Centro de Trabajo _____

TIPO DE ACOSO LABORAL

- ☐ Acoso Psicológico
- ☐ Acoso Sexual
- ☐ Acoso por razón de sexo
- ☐ Trato Discriminatorio
- ☐ Violencia

Sin Especificar

DATOS PERSONALES Y PROFESIONALES DEL PRESUNTO/A ACOSADOR/A

Nombre y apellidos: _____

Puesto de trabajo: _____

FUERON TESTIGOS DE LO OCURRIDO

(en caso de que los hubiese o deseen declarar)

Nombre y apellidos: _____

NIF: _____

Dirección: _____

Teléfono de contacto: _____

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

(Continúe en caso de necesitar más espacio al dorso)

DOCUMENTACIÓN ANEXA

☐ Sí. Especificar

☐ No

SOLICITUD

Por todo lo expuesto SOLICITO se tenga por admitido el presente escrito, y se investiguen los hechos relatados, por entender que son constitutivos de Acoso, adoptándose las medidas pertinentes.

En _____, a _____ de _____ de _____

REGISTRO DE ENTRADA	FIRMA DENUNCIANTE
----------------------------	--------------------------

ANEXO II. MODELO DE INFORME DE CONFLICTO

INFORME DE CONFLICTO (ARCAIN GLOBAL)

I. ANTECEDENTES

II. ACTUACIONES DE LA COMISIÓN DE ACOSO (EQUIPO INVESTIGADOR)

III. HECHOS PROBADOS

IV. SOLUCIÓN/PROPUESTAS DE SANCIÓN
V. SÚPLICAS DEL DEMANDANTE

VI. SÚPLICAS DEL DEMANDADO

En _____, a _____ de _____ de _____

FIRMA DEMANDANTE	FIRMA DEMANDADO
-------------------------	------------------------

ANEXO III. FORMAS DE EXPRESIÓN Y CONSECUENCIAS

FORMAS DE EXPRESIÓN

De la definición anterior se deduce la existencia de dos partes enfrentadas entre las que se puede diferenciar, por una parte, a los “hostigadores” con comportamientos y actitudes hostiles, activas, dominadoras y, por otra, al agredido con actitudes y comportamientos de tipo reactivo o inhibitorio.

ACOSO PSICOLÓGICO

La expresión de las situaciones de hostigamiento psicológico hacia un individuo se manifiesta de muy diversas maneras, a través de distintas actitudes y comportamientos. Leyman distingue 45 comportamientos hostiles que pueden ser de distinta naturaleza:

Acciones contra la reputación o la dignidad personal del afectado; por medio de la realización de comentarios injuriosos contra su persona, ridiculizándolo o riéndose públicamente de él, de su aspecto físico, de sus gestos, de su voz, de sus convicciones personales o religiosas, de su estilo de vida, etc. Se pueden dar también diversas acciones contra la reputación del afectado como trabajador.

Acciones contra el ejercicio de su trabajo, encomendándole trabajo en exceso o difícil de realizar cuando no innecesario, monótono o repetitivo, o incluso trabajos para los que el individuo no está cualificado, o que requieren una cualificación menor que la poseída por la víctima (shunting); o, por otra parte, privándole de la realización de cualquier tipo de trabajo; enfrentándole a situaciones de conflicto de rol (negándole u ocultándole los medios para realizar su trabajo, solicitándole demandas contradictorias o excluyentes, obligándole a realizar tareas en contra de sus convicciones morales, etc.).

Muchas de las acciones comprenden una manipulación de la **comunicación o de la información** con la persona afectada que incluyen una amplia variedad de situaciones.

Manteniendo al afectado en una situación de ambigüedad de rol (no informándole sobre distintos aspectos de su trabajo, como sus funciones y responsabilidades, los métodos de

trabajo a realizar, la cantidad y la calidad del trabajo a realizar, etc., manteniéndole en una situación de incertidumbre); haciendo un uso hostil de la comunicación tanto explícitamente (amenazándole, criticándole o reprendiéndole acerca de temas tanto laborales como referentes a su vida privada) como implícitamente (no dirigiéndole la palabra, no haciendo caso a sus opiniones, ignorando su presencia,...); utilizando selectivamente la comunicación (para reprender o amonestar y nunca para felicitar, acentuando la importancia de sus errores, minimizando la importancia de sus logros,...).

Otras acciones muestran la característica de que son **situaciones de inequidad** mediante el establecimiento de diferencias de trato, o mediante la distribución no equitativa del trabajo, o desigualdades remunerativas, etc.

Parece que es habitual que un individuo que padece esta situación de mobbing sea objeto, al mismo tiempo, de varios de los tipos de hostigamiento descritos por parte de su/s hostigador/es.

Por otra parte, hay que poner de manifiesto que las acciones hostiles de las que se habla, se producen usualmente en algunas organizaciones de trabajo, si bien no suelen responder a las especificaciones (acciones sistemáticas, frecuencia y duración determinada, focalización sobre una persona,...) que las encajarían dentro de la conceptualización de *mobbing*.

Cuadro 1. Algunas conductas concretas de mobbing clasificadas por factores (Zapf, Knorz y Kulla, 1996)

ATAQUES A LA VÍCTIMA CON MEDIDAS ORGANIZACIONALES

- El superior restringe a la persona las posibilidades de hablar.
- Cambiar la ubicación de una persona separándole de sus compañeros.
- Prohibir a los compañeros que hablen a una persona determinada.
- Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia.
- Juzgar el desempeño de una persona de manera ofensiva.
- Cuestionar las decisiones de una persona.
- Asignar tareas sin sentido.

- Asignar a una persona tareas muy por debajo de sus capacidades.
- Asignar tareas degradantes.

ATAQUES A LAS RELACIONES SOCIALES DE LA VÍCTIMA CON AISLAMIENTO SOCIAL

- Restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con una persona.
- Rehusar la comunicación con una persona a través de miradas y gestos.
- Rehusar la comunicación con una persona a través de no comunicarse directamente con ella.
- No dirigir la palabra a una persona.
- Tratar a una persona como si no existiera.

ATAQUES A LA VIDA PRIVADA DE LA VÍCTIMA

- Críticas permanentes a la vida privada de una persona.
- Terror telefónico.
- Hacer parecer estúpida a una persona.
- Dar a entender que una persona tiene problemas psicológicos.
- Mofarse de las discapacidades de una persona.
- Imitar los gestos, voces... de una persona.
- Mofarse de la vida privada de una persona.

VIOLENCIA FÍSICA

- Ofertas sexuales, violencia sexual. Amenazas de violencia física.
- Uso de violencia menor.
- Maltrato físico.

ATAQUES A LAS ACTITUDES DE LA VÍCTIMA

- Ataques a las actitudes y creencias políticas.
- Ataques a las actitudes y creencias religiosas.
- Mofarse de la nacionalidad de la víctima.

AGRESIONES VERBALES

- Gritar o insultar.
- Críticas permanentes del trabajo de la persona.
- Amenazas verbales.

RUMORES

- Hablar mal de la persona a su espalda.
- Difusión de rumores.

ACOSO SEXUAL

La manifestación de acoso sexual representa una violación al derecho de las víctimas a trabajar en un ambiente digno y humano y restringe su acceso igualitario al empleo. Las personas que viven acoso sexual se ven afectadas en su dignidad, autoestima, seguridad, salud física y mental, así como en su desarrollo profesional.

Formas de acosos sexual:

Comportamiento físico de naturaleza sexual, se refiere a contactos físicos no deseados que oscilan desde tocamientos innecesarios, palmaditas o pellizcos o roces en el cuerpo por parte de una persona que integra o se vincula en el mismo ámbito laboral.

Conducta verbal de naturaleza sexual, hace alusión a insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual, insistencia para tener encuentros fuera del lugar de trabajo, comentarios insinuantes u obscenos, después que se haya manifestado que dicha conducta es molesta.

Comportamiento no verbal de naturaleza sexual, se refiere a la exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, de objetos o materiales escritos, miradas impúdicas, silbidos o gestos que generan pensamientos de connotación sexual. Estos

comportamientos pueden hacer que los/las afectados/as se sientan incómodos/as o amenazados/as, afectando su situación laboral.

Comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la persona en el lugar de trabajo, se trata de una conducta de carácter sexual que denigra o es intimidante o es físicamente abusiva. Ej: insultos que están relacionados con el sexo y los comentarios de carácter sexual, sobre el aspecto o la vestimenta que son ofensivos.

CONSECUENCIAS

Las consecuencias del acoso laboral y el acoso sexual pueden ser de distinta naturaleza y afectar a varios ámbitos. Son muy próximas a la patología originada por el estrés, pero con una especial incidencia de la patología de tipo social:

Para el trabajador afectado

A nivel psíquico. La sintomatología puede ser muy diversa. El eje principal de las consecuencias que sufre el sujeto afectado sería la ansiedad: la presencia de un miedo acentuado y continuo, de un sentimiento de amenaza. La ansiedad que manifiestan estos sujetos en su tiempo de trabajo, puede generalizarse a otras situaciones. Pueden darse también otros trastornos emocionales como sentimientos de fracaso, impotencia y frustración, baja autoestima o apatía. Pueden verse afectados por distintos tipos de distorsiones cognitivas o mostrar problemas a la hora de concentrarse y dirigir la atención (los diagnósticos médicos compatibles son síndrome de estrés postraumático y síndrome de ansiedad generalizada). Este tipo de problema puede dar lugar a que el trabajador afectado, con el objeto de disminuir la ansiedad, desarrolle comportamientos sustitutivos tales como drogodependencias y otros tipos de adicciones, que además de constituir comportamientos patológicos en sí mismos, están en el origen de otras patologías. La excesiva duración o magnitud de la situación de mobbing puede dar lugar a patologías más graves o a agravar problemas preexistentes. Así, es posible encontrar cuadros depresivos graves, con individuos con trastornos paranoides e, incluso, con suicidas.

A nivel físico, podemos encontrarnos con diversas manifestaciones de patología psicosomática: desde dolores y trastornos funcionales hasta trastornos orgánicos.

A nivel social, es posible que estos individuos lleguen a ser muy susceptibles e hipersensibles a la crítica, con actitudes de desconfianza y con conductas de aislamiento, evitación, retraimiento o, por otra parte, de agresividad u hostilidad y con otras manifestaciones de inadaptación social. Son comunes sentimientos de ira y rencor, y deseos de venganza contra el/los agresor/es.

En general, puede decirse que la salud social del individuo se encuentra profundamente afectada pues este problema puede distorsionar las interacciones que tiene con otras personas e interferir en la vida normal y productiva del individuo. La salud del individuo se verá más afectada cuanto menores apoyos efectivos encuentre (personas que le provean de afecto, comprensión consejo, ayuda,...) tanto en el ámbito laboral como en el extralaboral.

Desde el punto de vista laboral, posiblemente resultarán individuos desmotivados e insatisfechos, que encontrarán el trabajo como un ambiente hostil asociado al sufrimiento y que no tendrán un óptimo rendimiento. La conducta lógica de un trabajador sometido a una situación de mobbing sería el abandono de la organización, sin embargo, en muchos casos éste no se produce debido, de un lado, a la difícil situación del empleo en la economía actual y, de otro lado, a que, a medida que el trabajador se va haciendo mayor, ve disminuida su capacidad para encontrar nuevos empleos.

Para la organización de trabajo

Sobre el rendimiento

Es un hecho cierto que tener trabajadores con este tipo de problemas afecta al desarrollo del trabajo, pues al distorsionar la comunicación y la colaboración entre trabajadores, interfiere en las relaciones que los trabajadores deben establecer para la ejecución de las tareas. Así, se producirá una disminución de la cantidad y calidad del trabajo desarrollado por la persona afectada, el entorpecimiento o la imposibilidad del trabajo en grupo, problemas en los circuitos de información y comunicación, etc. Por otra parte, se

producirá un aumento del absentismo (justificado o no) de la persona afectada. Es posible también que se produzcan pérdidas en la fuerza de trabajo ya que previsiblemente, el trabajador intentará cambiar de trabajo.

Sobre el clima social

Distintos conceptos (como la cohesión, la colaboración, la cooperación, la calidad de las relaciones interpersonales,...) que señalan el clima social en una organización de trabajo se verán afectados ante la existencia de problemas de este tipo.

Sobre la accidentabilidad

Algunos estudios relacionan la calidad del clima laboral con la posibilidad de que se incremente la accidentabilidad (accidentes por negligencias o descuidos, accidentes voluntarios,...).

Para el núcleo familiar y social

El entorno social del afectado padecerá las consecuencias de tener una persona cercana amargada, desmotivada, sin expectativas ni ganas de trabajar, y que padecerá posiblemente algún tipo de trastorno psiquiátrico, con o sin adicción a drogas.

Para la comunidad

Según los estudios de Leymann sobre el impacto económico de este tipo de problema para la comunidad, no hay que menospreciar las consecuencias que a este nivel se producen: la pérdida de fuerza de trabajo, costes de asistencia a enfermedades, costes de las pensiones de invalidez, etc.

Para la empresa

- Pérdida de talento humano valioso.
- Daño para la imagen empresarial al hacerse pública una situación de acoso.
- Incremento del absentismo.
- Gastos por incidencias judiciales y/o por sanciones económicas.

Para la sociedad

- Tiene efectos negativos sobre la eficiencia de las empresas, que entorpecen la productividad y el desarrollo de las sociedades.
- La tolerancia de este tipo de acoso impide el logro de la igualdad y dignidad de la persona.
- Tiene un coste económico para el sistema sanitario público.

ANEXO IV. POLÍTICA Y DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

Con el objeto de fomentar y mantener un entorno laboral para todas las personas de esta plantilla, fundamentado en el respeto hacia la propia libertad individual, **ARCAIN GLOBAL** asume que las actitudes de **acoso psicológico, acoso sexual, acoso por razón de sexo, trato discriminatorio y violencia**, implica un atentado contra la dignidad y los derechos fundamentales de las personas. Por lo tanto y teniendo en cuenta esto, no permitirá ni tolerará situaciones de esta índole, comprometiéndose a crear, mantener y proteger con todas las medidas a su alcance, un entorno laboral donde se respete la dignidad y la libertad de cada integrante de nuestra organización.

Es responsabilidad de todas las personas de **ARCAIN GLOBAL** asegurar que se cumpla este compromiso, especialmente de quienes ocupan mandos superiores e intermedios que deben garantizar que no se produzcan situaciones de acoso en cualquiera de sus modalidades.

En caso de que ocurran este tipo de actitudes y comportamiento, se facilitará ayuda a la persona que lo sufra, se evitará que la situación se repita y se sancionará en función de las circunstancias y condicionamiento del hecho en sí.

Asimismo corresponde a cada persona de la organización determinar qué comportamiento o comportamientos le resultan inaceptables y ofensivos; debe, en primer lugar, hacerlo saber a quien está realizando esa conducta, por sí misma o a través de la Comisión y, en todo caso, tiene derecho a solicitar la aplicación del presente Protocolo.

En consecuencia, **ARCAIN GLOBAL** se compromete a regular, por medio del Protocolo, la problemática del **acoso psicológico, acoso sexual, acoso por razón de sexo, trato**

discriminatorio y violencia en las relaciones laborales, estableciendo un procedimiento para prevenir y dar rápida solución a las reclamaciones con las debidas garantías.

Para conseguir el objeto del Protocolo **ARCAIN GLOBAL** solicita que cada una de las personas de la organización, asuman sus responsabilidades al respecto:

- Evitando comportamientos o actitudes que puedan resultar ofensivas, humillantes, degradantes, molestas, intimidatorias u hostiles, y no ignorando ni tolerando dichos comportamientos o actitudes.
- Actuando de forma adecuada frente a estas situaciones, comunicándolo, manifestando su desacuerdo y prestando apoyo a las personas que lo están sufriendo.

Por su parte, **ARCAIN GLOBAL** se compromete a:

- Organizar la información recopilada con el fin de que quede reflejada en el Protocolo, categorizando los hechos de acoso en función de su escala de gravedad.
- Implantar el presente Protocolo actuación frente a este tipo de comportamientos o actitudes.
- Participar activamente en el seguimiento de aquellos casos de **acoso psicológico, acoso sexual, acoso por razón de sexo, trato discriminatorio y violencia** que se den, y del Protocolo en sí, poniendo los medios para solventar aquellos puntos que no estén claros o que puedan generar algún problema en la práctica.
- Garantizar que todas las quejas o denuncias sean tramitadas de forma rigurosa y rápida, respetando el principio de confidencialidad.
- Garantizar que no existan represalias contra la persona que presente la queja o denuncia, ni contra el resto de personas que estén involucradas en el proceso.

Las medidas preventivas y el Protocolo concretarán estos objetivos y serán revisados con una periodicidad de un año.

En Valladolid a 31 de Marzo de 2022