Protocolo de Prevención y Actuación frente a situaciones de Acoso Psicológico y/o Sexual dentro de entorno laboral

ÍNDICE

1.DECLARACIÓN INSTITUCIONAL 3
2.OBJETO 4
3.ALCANCE 4
4.DEFINICIONES 4
4.1 Definición de conflicto interpersonal 4
4.2 Definición de acoso 5
4.3 Definición de acoso psicológico o “mobbing” 5
4.4 Formas de expresión de acoso psicológico o “mobbing” 7
4.5 Conductas que no son acoso psicológico y/o moral 8
4.6 Definición de acoso sexual 9
4.7 Formas de expresión de acoso sexual y por razón de género 10
4.8 Grupos de especial atención en relación a las conductas de acoso sexual y por razón de género 11
4.9 Denuncias falsas 11
5.ASPECTOS DESTACABLES DEL PROCEDIMIENTO 12
5.1 Principios directores 12
5.2 Definiciones a efectos del presente procedimiento 14
6.APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO 14
6.1 Compromiso y confidencialidad 14
6.2 Inicio del procedimiento 15
6.3 Desarrollo del procedimiento de actuación 15
7.MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL PROTOCOLO 18
8.GESTIÓN DOCUMENTAL Y REGISTROS 19
9.SEGUIMIENTO DEL PROTOCOLO 20
10.ANEXO 1: FICHA DE COMUNICACIÓN DE SITUACIONES DE ACOSO PSICOLÓGICO Y/O SEXUAL 21

1.DECLARACIÓN INSTITUCIONAL

De conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2007, 22 de Marzo, BRAIN2STORE, quiere conseguir un entorno de trabajo en el que se respete la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral y asimismo el respeto a la dignidad de todos y a la libertad de los trabajadores o personas ajenas a la empresa (clientes, proveedores, etc.) que mantengan una relación laboral con la compañía.
Para ello se ha elaborado este protocolo con el fin de evitar situaciones de acoso psicológico (mobbing) y/o acoso sexual y acoso por razón de género y otros tipos de violencia en el ámbito laboral, dejando claro que no se va a permitir ni a tolerar dentro de las instalaciones BRAIN2STORE, y que serán duramente sancionadas las personas que promuevan o practiquen estos tipos de acoso dentro de la empresa.

BRAIN2STORE, se compromete a:

Difundir el protocolo contra el acoso psicológico (mobbing) y/o sexual o por razón de género y otros tipos de violencia en el ámbito laboral, a todo el personal interno y a cualquier persona que, por su relación laboral con BRAIN2STORE, lo solicite.

BRAIN2STORE dará apoyo a los trabajadores que se vean sometidos a estas situaciones de acoso, investigará los casos individualmente y será la comisión nombrada para ello la que llevará a cabo la investigación.

Dará información y formación necesaria al personal para dar a conocer las pautas a seguir con el objetivo de prevenir y actuar en contra del acoso psicológico, sexual y por razón de género en el ámbito laboral.

Todas las quejas o denuncias que lleguen a la Comisión de investigación serán tramitadas con la mayor transparencia y confidencialidad.

No se tolerarán cualquier tipo de represalias contra aquellas personas que colaboren con la investigación o que promuevan la denuncia de estas situaciones.

BRAIN2STORE será igual de contundente contra aquellas personas que promuevan falsas denuncias a las cuales se les aplicará el mismo protocolo. Aún en el caso de que el acoso sea no intencionado no se permitirá de ningún modo y se aplicará el mismo protocolo.

2.OBJETO

El presente procedimiento describe el proceso a seguir por todo el personal de BRAIN2STORE en caso de encontrarse expuesto/a a situaciones de conflicto interpersonal, acoso psicológico (mobbing) y/o acoso sexual o por razón de género, aplicándose para la resolución de las situaciones descritas medidas de mediación y análisis guiadas; tomando en consideración la dignidad de las personas, los derechos inviolables que le son inherentes y, por último, el respeto a la ley y a los demás.

Asimismo, intenta establecer las medidas necesarias para prevenir y evitar que se produzca cualquier tipo de conflicto interpersonal o acoso (psicológico, sexual o por razón de género), así como determinar concretamente las actuaciones de instrucción y sanción internas y sus garantías en caso de que algún trabajador presente una queja en estas materias.

Toda persona que considere que se encuentra envuelto en un conflicto interpersonal o que ha sido objeto de acoso psicológico o sexual tendrá derecho a presentar internamente una queja, sin menoscabo de las acciones penales o civiles que la persona acosada pueda ejercitar externamente a la organización.

3.ALCANCE

El presente procedimiento es de aplicación a todos los empleados que desempeñan su actividad laboral en BRAIN2STORE y a todas las personas de empresas externas y ajenas que mantengan una relación laboral (clientes, proveedores, etc.).

4.DEFINICIONES

4.1 Definición de conflicto interpersonal

El conflicto interpersonal en el entorno laboral se entiende como las diferencias que surgen entre las personas por causa de intercambio de información y/u opiniones y, que generan confrontación entre ellas; del intento de alcanzar un derecho; de la oposición a una decisión y, la lucha o la discusión entre unos y otros con la intención de conseguir un acuerdo.

Los principales conflictos son:

- **Conflicto de interés**: Defensa de un beneficio, de un objeto, de una ventaja.

- **Conflicto de poder**: Secundario a la percepción que la propia zona de influencia está en riesgo o a la intención de alcanzar más nivel de control y de capacidad de decisión.
- **Conflicto de identidad:** Las acciones de un compañero o de un superior agredan la identidad personal o profesional.
- **Conflicto ideológico:** Se origina una imposibilidad de convivencia, que impide establecer compromisos, a causa de diferencias en la ética, en la visión de las cosas, en la religión, en la política, etc.

Otras situaciones de posible conflicto interpersonal que no son acoso psicológico son (relación no exhaustiva):

- Comportamiento "tiránico", poco respetuoso de un/a trabajador/a hacia otros trabajadores de forma habitual.
- Críticas constructivas o evaluaciones del trabajo explícitas.
- Conflictos entre dos personas por problemas concretos que generan discusión.
- Un acto singular: cambio de puesto de trabajo justificado, sanción correcta, discusión puntual, etc.
- Una situación colectiva de tipo organizativo: eliminación de horas extras, cambios de horarios, etc.
- Modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo sin causa y sin seguir el procedimiento legalmente establecido.
- Conflictos durante las huelgas, protestas, etc.
- Amonestaciones sin descalificar por no realizar bien el trabajo.
- Conflictos personales y sindicales.

4.2 Definición de acoso

El Art. 28 de la Ley 62/2003 define el acoso como toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo.

Es decir, abarca todo acto, conducta, declaración o solicitud que pueda considerarse discriminatorio ofensivo, humillante, intimidatorio o violento, o bien intrusiones en la vida privada.

4.3 Definición de acoso psicológico o "mobbing"

Según la NTP 854 del INSHT, se entiende por acoso psicológico en el trabajo la exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde

una posición de poder (no necesariamente jerárquico). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud.

Dicho comportamiento, que a menudo conlleva bajas laborales continuadas y prolongadas, tiene por finalidad destruir las redes de comunicación de la víctima, destruir su reputación, minar su autoestima, perturbar el ejercicio de sus labores, degradar deliberadamente las condiciones de trabajo de la persona agredida, produciendo un daño progresivo y continuo a su dignidad para lograr que finalmente esa persona o personas abandonen su puesto de trabajo.

Esta violencia psicológica, en ocasiones se realiza en función del sexo, la raza, la edad, opinión, religión, circunstancias personales o sociales de la víctima y en todos los casos, atenta contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de una persona.

Existen otras definiciones para el acoso psicológico o "mobbing", exponiendo a continuación algunas de ellas:

- La definición que realiza H. Leymann sobre el "mobbing", que en castellano se podría traducir como "acoso psicológico", establece que son situaciones en las que una persona o un grupo de personas ejercen un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica, de forma sistemática (al menos una vez por semana), durante un tiempo prolongado (más de 6 meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo.
- La Comisión Europea lo define como el comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores e inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado/a es objeto de acoso y ataques sistemáticos, durante un tiempo prolongado, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas, con el objetivo y/o el efecto de hacerle el vacío.
- La Agencia Europea lo define como el comportamiento irracional repetido con respecto a un empleado o a un grupo de empleados, que constituye un riesgo para su salud y seguridad, física y mental.

Las situaciones de acoso psicológico o mobbing a las que se pueden encontrar expuestos y que tienen potencial para afectar la salud del trabajador pueden consistir en:

- Ataques a la víctima con medidas organizativas.
- Ataques a las relaciones sociales de la víctima.
- Ataques a la vida privada de la víctima.
- Amenazas de violencia física.
- Ataques a las actitudes de la víctima.

- Agresiones verbales.

En situaciones de acoso, el presunto agresor o agresores suelen valerse, de algún argumento o estatuto de poder, del que se sirven para mantener su posición de predominio. Estos elementos de sustento pueden ser: la fuerza física, la antigüedad, la fuerza del grupo, la popularidad en el grupo o el nivel jerárquico para llevar a cabo estos comportamientos hostigadores. Debe tener direccionalidad e intencionalidad; es decir, dirigido a una persona o grupo de personas y actuar con la intención de anular laboral o psicológicamente a la persona o grupo.

El acoso psicológico puede presentarse bajo tres supuestos:

- Descendente (del superior al inferior jerárquico) también llamado bossing.
- Ascendente (del o de los inferiores jerárquicos al superior).
- Horizontal (entre trabajadores de igual rango o posición jerárquica).

El mobbing es una situación que evoluciona a lo largo del tiempo y que en muchas ocasiones tiene su origen en acontecimientos poco relevantes, pero que pueden acabar con la víctima fuera de la vida laboral.

La expresión de acoso psicológico hacia un individuo se puede manifestar de muy diversas maneras, e incluso con un alto grado de sofisticación, a través de distintas actitudes y comportamientos. Leymann distingue cuarenta y cinco comportamientos hostiles, clasificados en grupos distintos atendiendo a su distinta naturaleza.

4.4 Formas de expresión de acoso psicológico o “mobbing”

- Acciones contra la reputación o la dignidad de la persona: Ridiculizar, reírse de su aspecto físico, voz, convicciones personales o religión, de su estilo de vida.

- Acciones contra el ejercicio del trabajo de la persona: Cantidad de trabajo excesiva o difícil de realizar. Privación de la realización de cualquier tipo de trabajo. Negar u ocultar los medios para la realización de su trabajo. Solicitar al trabajador demandas contradictorias o excluyentes. Obligar a realizar tareas en contra de sus convicciones morales.

- Acciones que manipulen la comunicación o la información: No informar al trabajador sobre distintos aspectos de su trabajo. No aclarar sus funciones y responsabilidades. No enseñar los métodos de trabajo a realizar. No enseñar la cantidad y calidad del trabajo a realizar. Mantener al trabajador en una situación de incertidumbre. Hacer uso hostil de la comunicación, tanto explícitamente (amenazándolo, criticándolo o reprendiéndolo acerca de temas laborales como a lo referente a su vida privada, etc.),

como implícitamente (no dirigirle la palabra, no hacer caso de sus opiniones, ignorar su presencia, etc.). Utilizar selectivamente la comunicación para reprender o amonestar, nunca para felicitar. Acentuar la importancia de sus errores y minimizar la importancia de sus logros.

- Acciones de Iniquidad: Establecer diferencias de trato. Distribución no equitativa del trabajo. Desigualdades remunerativas.

- Abuso de autoridad: Dejar al trabajador de forma continuada sin ocupación efectiva o incomunicado sin causa alguna que lo justifique. Dictar órdenes de imposible cumplimiento con los medios que al trabajador se le asignan. Ocupación en tareas inútiles o que no tienen valor productivo. Acciones de represalia frente a trabajadores que han planteado quejas, denuncias o demandas frente a la empresa o que han colaborado con los reclamantes.

- Trato vejatorio: Insultar o menospreciar repetidamente a un trabajador. Reprenderlo reiteradamente delante de otras personas. Difundir rumores falsos sobre su trabajo o vida privada.

- Acoso discriminatorio (Art. 8.13 bis TRLISOS): Cuando está motivado por: Creencias políticas y religiosas de la víctima. Ataques por motivos sindicales. Sexo u orientación sexual. Mujeres embarazadas o maternidad. Edad, estado civil. Origen, etnia, nacionalidad. Discapacidad.

4.5 Conductas que no son acoso psicológico y/o moral

No tendrán la consideración de acoso psicológico 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. Hay que evitar que los conflictos deriven en cualquier forma de Violencia en el Trabajo y se conviertan en habituales o desemboquen en conductas de Acoso Psicológico.

Tampoco tendrá consideración de Acoso Psicológico y/o moral 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).

Asimismo, no constituiría Acoso Psicológico y/o moral 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 los riesgos psicosociales.

A modo de ejemplo algunas de las situaciones que no se considerarían Acoso Psicológico y/o moral son:

- Un hecho violento singular y puntual (sin prolongación en el tiempo).
- 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.
- Una situación colectiva de tipo organizativo: eliminación de horas extras, cambios de horarios, etc.
- Conflictos durante las huelgas, protestas, etc.
- Amonestaciones sin descalificar por no realizar bien el trabajo.

4.6 Definición de acoso sexual

La recomendación de las Comunidades Europeas 02/31 de 27 de Noviembre de 1991, relativa a la dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo, aborda el acoso sexual como: "La conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo, incluido la conducta de superiores y compañeros".

Resultando inaceptable si:

- Dicha conducta es indeseada, irrazonable y ofensiva para la persona que es objeto de la misma.
- La negativa o el sometimiento de una persona a dicha conducta (incluidos los superiores y los compañeros), se utiliza de forma explícita o implícita como base para una decisión que tenga efectos sobre el acceso de dicha persona a la formación profesional y al empleo, sobre la continuidad del mismo, el salario o cualesquiera otras decisiones relativas al empleo.
- Dicha conducta crea un entorno laboral intimidatorio, hostil y humillante para la persona que es objeto de la misma, y de que dicha conducta puede ser, en determinadas circunstancias, contraria al principio de igualdad de trato.

En este sentido son elementos a destacar la naturaleza claramente sexual de la conducta de acoso, el que tal conducta no es deseada por la víctima, al tratarse de un comportamiento molesto, la ausencia de reciprocidad y la imposición de la conducta.

El tipo de acoso sexual más utilizado es el “quid pro quo”; en este tipo de acoso, lo que se produce es propiamente un chantaje sexual de “esto a cambio de eso”. A través de él se fuerza a un empleado/a a elegir entre someterse a los requerimientos sexuales o perder o ver perjudicados ciertos beneficios o condiciones de trabajo. Se trata de un abuso de autoridad por lo que solo puede ser realizado por quien tenga poder para proporcionar o retirar un beneficio laboral.

Un aspecto relevante sobre la frecuencia del acoso sexual es que la mayoría de las víctimas de acoso son objeto de episodios reiterados y no de incidentes aislados.

Aunque, generalmente, el acoso no se concibe como algo esporádico sino como algo insistente, reiterado y de acorralamiento, un único episodio de la suficiente gravedad puede ser constitutivo de acoso sexual.

4.7 Formas de expresión de acoso sexual y por razón de género

A título de ejemplo y sin ánimo excluyente ni limitador, se considera que los siguientes comportamientos, por si solos o conjuntamente con otros, teniendo en cuenta la pauta de insistencia o repetición, pueden evidenciar la existencia de una conducta de acoso sexual y por razón de género:

Verbal

- Hacer comentarios sexuales obscenos.
- Hacer bromas sexuales con ánimo de ofender.
- Difundir rumores sobre la vida sexual de una persona.
- Invitaciones persistentes para participar en acciones sociales lúdicas, con la finalidad de complacencia sexual, todo y que la persona objeto de las mismas, deje claro que resultan no deseadas e inoportunas.
- Ofrecer/hacer presiones para concretar citas comprometidas o encuentros sexuales de manera no deseada por la víctima.
- Demandas a favores sexuales.

No verbal

- Gestos obscenos.
- Cartas, notas o mensajes de correo electrónico de contenidos sexuales dirigidos específicamente hacia la víctima con carácter ofensivo.

Físico

- Arrinconar, buscar deliberadamente a la persona para quedarse a solas con ella de forma innecesaria.
- Contacto físico y no solicitado (pellizcar, tocar, masajear o fregamientos indeseados)
- Tocar intencionadamente las partes sexuales del cuerpo.

4.8 Grupos de especial atención en relación a las conductas de acoso sexual y por razón de género

El acoso sexual y acoso por razón de sexo se puede dar en cualquier profesión, ámbito laboral o categoría profesional, y en cualquier grupo de edad.

A pesar de ser un fenómeno que puede afectar a cualquier categoría profesional, nivel de formación, etc., los grupos más vulnerables son:

- Mujeres solas con responsabilidad familiar (madres solteras, viudas, separadas y divorciadas).
- Mujeres que acceden por primera vez a sectores profesionales o categorías tradicionalmente masculinas o que ocupan lugares de trabajo que tradicionalmente se han considerado destinados a los hombres.
- Mujeres jóvenes que acaban de conseguir su primer trabajo (generalmente de carácter temporal o atípico).
- Mujeres con discapacidad.
- Mujeres inmigrantes y que pertenecen a minorías étnicas.
- Mujeres con contractos eventuales y temporales.
- Otro grupo vulnerable, es el de personas homosexuales y hombres jóvenes.

4.9 Denuncias falsas

Se considerará denuncia falsa aquella denuncia en la que, tras la instrucción del procedimiento, resulte que concurren simultáneamente los siguientes dos requisitos:

a) que carezca de justificación y fundamento.

b) que su presentación se haya producido con mala fe por parte de la persona denunciante o con el único fin de dañar a la persona denunciada (acoso inverso) en los mismos términos descritos en las definiciones anteriores.

En el caso que sucedan denuncias falsas sobre otras personas, la Comisión, adoptará las medidas disciplinarias que considere oportunas, pudiendo contemplar cualquier medida laboral y/o sancionadora para la situación y/o personas implicadas.

5.ASPECTOS DESTACABLES DEL PROCEDIMIENTO

5.1 Principios directores

BRAIN2STORE declara que toda persona tiene derecho a recibir un trato cortés, respetuoso y digno. En virtud de este derecho fundamental en conformidad con la declaración Universal de los Derechos Humanos de la OIT, la empresa, reconoce la necesidad de adoptar medidas para garantizar que todos los miembros del personal disfrutan de igualdad de trato, reconociendo que todas las formas de acoso constituyen, no sólo una afrenta al trato equitativo, sino también una falta muy grave que no puede, ni debe ser tolerada.

Los comportamientos antedichos ocasionan daños a la Salud Mental o Física y al bienestar de los individuos, siendo calificados como maltrato físico y/o psicológico a las personas. Asimismo, también perjudican los objetivos y la labor de la entidad; por consiguiente, BRAIN2STORE se compromete a atender todos los casos de acoso de los que tenga conocimiento por parte de los empleados de la entidad, todo ello sin menoscabo de las acciones civiles y/o penales que la persona acosada pueda o quiera ejecutar.

BRAIN2STORE garantiza el derecho a utilizar el presente procedimiento sin temor a ser objeto de intimidación, ni de trato injusto, discriminatorio o desfavorable. Dicha protección se aplicará por igual tanto a las personas que formulen un alegato, a aquellas que faciliten información en relación con dicho alegato o a las personas acusadas; es decir, a todas las personas implicadas.

Para ello se creará una Comisión de investigación, que estará constituida por:

- Director Técnico de BRAIN2STORE: D. Juan Valls Garcès
- Responsable Financiera de BRAIN2STORE: Dña. Cristina Águila Pérez
- Inside Sales de BRAIN2STORE: Dña. Mª Dolores Rodríguez Navarro

En caso de que la Comisión lo estime oportuno, podrán contar con el asesoramiento de un Técnico de prevención con experiencia y conocimiento en la materia y /o un mediador.

Entre las funciones de esta Comisión están:

- Dar soporte a las personas que denuncien estar en situación de acoso psicológico (mobbing) y/o sexual, por razón de género y otro tipo de violencia dentro del ámbito laboral, y cerciorarse de que realmente puedan estar padeciendo este tipo de situaciones de acoso.

- Facilitar la información para valorar las opciones y ver el modo de resolver el conflicto. Facilitar la información sobre las vías de resolución.
- Informar sobre los derechos y las obligaciones en cada caso.
- Facilitar otras vías de soporte (médicas, psicológicas, etc.)
- Pedir una valoración de un experto externo, para poder obtener información que aporte datos en relación a los posibles orígenes del conflicto, así como de los efectos. Este experto externo deberá aportar un informe de aproximación que quedará en custodia de la comisión de investigación con carácter confidencial.

Las personas que comuniquen una situación de acoso, así como las personas acusadas de su realización, tendrán derecho a solicitar de sus superiores jerárquicos correspondientes, como una de las medidas cautelares, dejar de trabajar con la persona o personas denunciadas o la persona denunciante, sin temor a ser objeto de ningún tipo de desventaja o represalias.

La Comisión de investigación, valorará en cada caso la actuación a implantar atendiendo a cada situación concreta.

BRAIN2STORE dispone que la violación de los derechos establecidos en el presente procedimiento, será objeto de medidas disciplinarias y demás medidas que considere pertinentes la entidad al amparo de la normativa laboral.

BRAIN2STORE acuerda formular y aplicar estrategias que incluyan elementos de información, educación, capacitación, seguimiento y evaluación con el objeto no sólo de prevenir el acoso, sino también de influenciar sobre las actitudes y comportamientos de las personas que integran la organización, de conformidad con el espíritu y la intención del presente acuerdo; tanto de las personas que ocupan cargos de responsabilidad como el resto del personal recibirán información respecto del funcionamiento práctico de este procedimiento.

BRAIN2STORE destaca que incumbe a todo el personal la responsabilidad de cumplir con las disposiciones en materia de acoso psicológico y/o sexual y por razón de género, y se compromete a realizar todas las actuaciones que sean necesarias para garantizar que todo el personal colabore en la aplicación y el funcionamiento eficaz del mismo.

La entidad reconoce su obligación de salvaguardar el derecho a la intimidad y la confidencialidad durante todo el proceso abarcado por este procedimiento. Toda información relativa a evaluar la existencia de una situación de acoso, se manejará de modo que se proteja el derecho a la intimidad de todos los implicados.

La entidad se compromete a proporcionar a las partes implicadas la asistencia y el apoyo necesario para intentar, cuando sea posible, que una situación de acoso comunicada pueda solucionarse de manera rápida y satisfactoriamente para todas las partes; motivo por el cual, de solicitarlo la persona se le proporcionará asesoramiento psicológico, asesoramiento jurídico, etc.

5.2 Definiciones a efectos del presente procedimiento

La expresión **"Persona Protegida"** se refiere a todas las personas que forman parte de nuestra organización y, amparadas por el presente procedimiento, se encuentran inmersas en una situación de acoso, ya sea como persona demandante o como demandada.

La expresión **"demandante"** se refiere a toda persona que comunica una situación de acoso, pudiendo ser otra persona diferente de la persona que lo padece.

La expresión **"demandado/da"** se refiere a toda persona respecto de la cual se acusa de someter a otra a una situación de acoso.

La expresión **"comunique una situación de acoso"** se refiere a la comunicación que realiza un/a empleado/a de la entidad relativa a una situación de acoso, que según su opinión, se encuentre padeciendo, dirigiendo la misma a las personas que forman la comisión de evaluación.

La expresión **"conciliación"** se refiere al proceso por el que se insta a las partes a resolver las cuestiones objeto de litigio entre ellos y a alcanzar una solución mutuamente aceptable que elimine la situación presentada.

6.APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1 Compromiso y confidencialidad

Los/as empleados/as de BRAIN2STORE que puedan encontrarse inmersos en un proceso en aplicación del presente procedimiento, se comprometen a guardar la máxima discreción y confidencialidad en referencia a la información a la que puedan acceder, no difundiéndola bajo ningún concepto y por ninguna vía.

La Comisión de investigación tratará todos los datos con el máximo sigilo profesional y confidencialidad, cumpliendo escrupulosamente lo dispuesto en las diversas normas de aplicación.

El Demandante al desencadenar el presente procedimiento mediante los mecanismos descritos, reconoce haber sido informado/a sobre su contenido, proceso y

consecuencias que su aplicación puede tener, aceptando las mismas. Asimismo, reconoce y acepta que de desistir de la demanda durante el proceso de toma de datos y análisis, BRAIN2STORE pueda proseguir con el procedimiento hasta su conclusión, al objeto de preservar la seguridad y salud de los empleados de la entidad.

6.2 Inicio del procedimiento

El procedimiento se inicia cuando el/la empleado/a de BRAIN2STORE se siente objeto de un conflicto interpersonal de especial relevancia para él/ella y, que le afecta de manera muy negativa a su salud y a su trabajo. El inicio del procedimiento también puede ser debido a situaciones de mayor gravedad definidas como acoso psicológico (mobbing) o ante situaciones de acoso sexual, razón de género u otras situaciones de violencia laboral.

Al encontrarse expuesto/a a una de las situaciones descritas en el párrafo anterior, lo pondrá en conocimiento de la Comisión de investigación de manera directa, pudiendo realizar dicha comunicación de manera escrita en el siguiente correo electrónico: comisiondeinvestigacion@brain2store.com

Podrá utilizarse, si el trabajador así lo requiere, el modelo de comunicación frente a situaciones de acoso psicológico y/o sexual que figura en el anexo 1 de este informe.

No se tramitarán a través del procedimiento contenido en el presente protocolo:

- Las denuncias anónimas
- Las que se refieran a materias correspondientes a otro tipo de reclamaciones

La persona que inicia el procedimiento aportará cuanta documentación sobre el tema obre en su poder y facilitará toda la información que considere pertinente o le soliciten.

6.3 Desarrollo del procedimiento de actuación

1.La Comisión de investigación de BRAIN2STORE al ser informado por el demandante se pondrá en contacto con él/ella de manera inmediata y por vía escrita (correo electrónico) en un plazo no superior a cinco días, solicitándole cuanta información inicial le sea imprescindible, al objeto de disponer de una visión ajustada de los acontecimientos.

En un principio se solicitará, como mínimo:

- El nombre y apellidos del/de la demandante y manera de comunicarse con él/ella (número de teléfono o e-mail).
- El nombre y apellidos de la persona demandada y relación laboral.
- La naturaleza de la situación a que se encuentra sometido/a (conflicto interpersonal, acoso psicológico, acoso sexual, etc.).
- Nombre de los/las testigos (de existir), que el/la demandante solicita sean escuchados por la Comisión de investigación.

- Anamnesis (conjunto de datos del historial relevantes de la persona) sociolaboral. Descripción del puesto de trabajo, funciones, departamento, etc.
- Descripción cronológica del conflicto.
- Otros.

2. Si el demandante es distinto de la persona que presuntamente está sufriendo una situación de acoso, ésta se incorporará en un primer contacto con la Comisión de investigación para analizar los hechos denunciados y confirmar o no la denuncia presentada por el demandante.

3. En supuestos de denuncia de acoso sexual la persona afectada podrá solicitar exponer la situación a una persona de la Comisión del mismo género.

4. No podrá participar en la instrucción del expediente ninguna persona afectada por relación de parentesco, de amistad o enemistad manifiesta respecto de la persona denunciante o de la persona denunciada.

5. La Comisión de investigación atendiendo a los datos obtenidos del análisis preliminar y gravedad de los acontecimientos, o a la solicitud del propio demandante; valorará de manera inmediata si procede actuación.

6. De proceder inicialmente la actuación, la Comisión de investigación, valorará la aplicación de manera inmediata de medidas preventivas cautelares, al objeto de preservar la seguridad y salud de los empleados implicados; en cuyo caso, estas medidas las podrá aplicar directamente el gerente de la empresa.

7. La Comisión de investigación analizará inicialmente el caso y valorará la participación de expertos externos (psicólogo, etc.), quien entregará un informe de valoración de la situación a la Comisión de evaluación.

8. La Comisión de investigación acordará una reunión con la persona demandante en el centro de trabajo, a no ser que ésta manifieste lo contrario; en cuyo caso, se realizará en el lugar que el/la demandante indique.

9. La Comisión de investigación informará a las personas implicadas del inicio del proceso y, de la necesidad de mantener una reunión, acordando la fecha y horario de la misma.

10. La Comisión de investigación podrá recurrir, si lo considera necesario, a la realización de una entrevista con el/la demandante/a y otra con el/la demandando/a.

11. Mantenidas las reuniones pertinentes y atendiendo a las características y gravedad del caso, la Comisión de investigación valorará la posibilidad de conciliación entre las partes enfrentadas, en los casos de conflicto interpersonal de menor gravedad, proponiendo a las mismas las pautas de actuación, comportamiento y acercamiento que estime necesarias, acordando la realización de una reunión conjunta en la que buscar puntos en común.

12. De aceptar las partes adoptar dicha vía de resolución se plantearán, consensuarán, y comprometerán a una serie de actuaciones, planificando una reunión conjunta de seguimiento transcurrido un mes, momento en el que de ser satisfactorio el proceso, se dará por concluido y subsanado el conflicto, cerrando el caso.

13. Los casos en los que el método de resolución de conflicto adoptado y descrito en el párrafo anterior no arrojen un resultado satisfactorio, se indagará y propondrán otras vías de resolución alternativas.

En este caso la Comisión de investigación planteará un plan de trabajo, atendiendo a las siguientes pautas:

- Valorará nuevamente la necesidad de adoptar medidas cautelares, tales como apartar a las partes implicadas mientras se desarrolla la instrucción.
- Recabará cuanta información considere precisa acerca del entorno de partes implicadas.
- Determinará las personas que van a ser entrevistadas, atendiendo fundamentalmente a las propuestas del demandante y del demandado/a.

Llevará a cabo las entrevistas, para lo cual:

- Recabará de las personas entrevistadas el consentimiento expreso y por escrito para poder acceder a la información que sea precisa para la instrucción del proceso de investigación.
- Informará a las personas entrevistadas de que la información a la que tenga acceso en el curso de la instrucción del procedimiento y las actas que se redacten serán tratadas con carácter reservado y confidencial, excepto en el caso de que deban ser utilizadas por la empresa en un procedimiento judicial o administrativo.
- Advertirá a las personas entrevistadas que todo lo que se declare es confidencial, tanto por su parte como por parte de las personas que instruyen el procedimiento, por lo que se les indicará que no deben revelar a nadie el contenido de la entrevista.
- Redactará actas de todas las reuniones y entrevistas que se celebren, garantizando total confidencialidad y reserva de su contenido. Dichas actas, firmadas por los intervinientes, quedarán en poder de la Comisión de investigación.
- Determinará las pruebas que se deban practicar, establecerá el procedimiento para su obtención y practicará las pruebas que se determinen, custodiando debidamente las mismas.
- La Comisión de investigación informará del procedimiento que se va a seguir a las partes directamente implicadas y podrá contar con la colaboración de otras personas para el desarrollo de las actuaciones.
- Los casos cuya gravedad desaconseje optar de manera inicial por medidas de conciliación, como es el caso del mobbing y del acoso sexual, propiciarán una comunicación inmediata a la Dirección de la empresa por parte de la Comisión de investigación, inhibiéndose ésta del proceso, y siendo la Dirección de la

empresa la encargada de aplicar las medidas preventivas de manera inmediata y cuantas acciones de carácter legal estime necesarias, al objeto de preservar la seguridad y salud de las personas implicadas.

- La Comisión de investigación analizará detalladamente cada uno de los casos y en el plazo máximo de 15 días laborables desde el momento de tener conocimiento del mismo, realizará un informe detallado en el que se propondrá, de ser posible, la aplicación de medidas preventivas y de actuación.
- La Dirección de la empresa dispondrá de un plazo máximo de 5 días laborales desde la recepción del informe de la Comisión de investigación con las aportaciones si han sido necesarias del profesional experto para analizarlo y aplicar las medidas preventivas propuestas, comunicar la decisión a las personas implicadas.

Sí el/la demandante no se encuentra satisfecho/a con la resolución tomada, podrá ejercer sus derechos fundamentales utilizando para ello los recursos establecidos en la legislación vigente, amparados por la Constitución española de 1978 y del Código Penal, ley orgánica 10/1995 de 23 de noviembre (Art.184).

7.MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL PROTOCOLO

BRAIN2STORE quiere reiterar que ninguna de estas situaciones debe permitirse bajo ninguna circunstancia y que pondrá los medios para evitar cualquier tipo de acoso y dar apoyo a las personas que puedan padecerlo.

Ante cualquier situación de molestia que se perciba sea por parte de un compañero, superior, cliente, proveedor, etc. Se debe actuar de la siguiente forma:

- Dejar bien claro el rechazo de las pretensiones, situaciones, actitudes que denoten cualquier tipo de acoso. Se puede hacer de forma oral o escrita. Si se elige la opción escrita hay que guardarse una copia con la fecha (muy importante).
- Guardar informe de todos los incidentes sucedidos, comentar la respuesta obtenida, etc.
- Solicitar ayuda si es difícil o imposible la comunicación con la persona causante del acoso. La Comisión de investigación podrá ayudar haciendo de mediadora.
- Informarse de las opciones aplicables en caso de acoso, ya sea exponiendo una queja, una denuncia interna o recurrir a la administración o a la justicia (Juzgado de lo Social) interpelando una denuncia externa dependiendo de la gravedad de cada caso.

Con el objetivo de prevenir y garantizar un ambiente de trabajo que respete la dignidad y la libertad de los trabajadores, se pondrán en marcha las siguientes medidas:

- Comunicación del protocolo y formación a los trabajadores

La primera medida a adoptar para tomar conciencia de la problemática del acoso es hacer llegar el protocolo a todos los trabajadores a través de:

Se les entregará el protocolo en formato electrònico.

La publicación de los aspectos más relevantes del mismo en los diferentes tablones de anuncios.

La publicación a través de notas relativas al Protocolo en los boletines y medios de comunicación internos.

La entrega al personal de nuevo ingreso del Protocolo de actuación frente a situaciones de acoso psicológico y/o sexual.

La formación será también una vía de sensibilización de la problemática del acoso. La prevención de este tipo de comportamiento y el contenido y alcance del Protocolo de Prevención de situaciones de acoso psicológico y/o sexual en el entorno laboral serán incluidos en los programas formativos de la empresa. Además, se realizarán jornadas, seminarios y acciones informativas para todo el personal de la empresa que deberán tener por objetivo la identificación de los factores que contribuyen a crear un entorno laboral exento de acoso, y lograr que los participantes sean plenamente conscientes de sus responsabilidades en el marco de la política empresarial contra el mismo.

En este sentido, debe recordarse que todo el personal tiene la responsabilidad de ayudar a garantizar un entorno laboral en el que se respete la dignidad. Si bien, son los directores y mandos intermedios los que tienen el deber de poner en práctica la política contra el acoso, con la obligación de prevenir y evitar que éste se produzca, así como el deber de sancionar cualquier tipo de acoso en el interior de la organización.

Así, también se realizarán programas específicos de formación insistiendo en formas de prevención del acoso en función de nuestra organización del trabajo, mecanismos de actuación, sanciones e implicaciones legales derivadas del acoso en la empresa, dirigidos, en particular, al personal Directivo, mandos intermedios, delegados de prevención, representantes de los trabajadores y personal del servicio de prevención, como personal implicado en la procura de la calidad de vida de los trabajadores de la empresa.

8.GESTIÓN DOCUMENTAL Y REGISTROS

La documentación generada en el proceso será archivada por la Comisión de investigación y la Dirección de la empresa con la documentación de prevención de riesgos laborales.

La Comisión de investigación creará y mantendrá actualizado el registro informático de las situaciones producidas en aplicación del presente procedimiento, que será de uso restringido para el personal de dicha comisión.

9.SEGUIMIENTO DEL PROTOCOLO

La Comisión de Investigación realizará un seguimiento anual para revisar las posibles denuncias de acoso psicológico y/o sexual y otros conflictos interpersonales y cómo han sido resueltas y elaborarán un informe con el fin de asegurar la eficacia y funcionalidad del protocolo y adaptarlo si se considera necesario. Las personas de referencia son: Técnico en Prevención especialista en riesgos psicosociales y/o Mediador (Profesional acreditado)

10.ANEXO 1: FICHA DE COMUNICACIÓN DE SITUACIONES DE ACOSO PSICOLÓGICO Y/O SEXUAL

Comunicación frente a situaciones de acoso psicológico y/o sexual y por razón de género

Datos referentes a la situación

Tipos

- ☐ Acciones o ataques con medidas organizativas
- ☐ Acciones o ataques a las relaciones sociales
- ☐ Acciones o ataques a la vida privada
- ☐ Acciones o ataques a las actitudes y/o creencias
- ☐ Agresiones verbales
- ☐ Rumores
- ☐ Acoso sexual
- ☐ Acoso por razón de género
- ☐ Otro tipo de conflictos interpersonales

Explicación

.....

Fecha

Hora

Lugar

Identificar lugar

Centro de trabajo

Fuera del centro de trabajo (identificar lugar)

Intensidad y Duración

- ☐ Una vez por semana
- ☐ Mas de una vez a la semana
- ☐ Una vez al mes
- ☐ Mas de una vez al mes
- ☐ Esporádicamente
- ☐ Desde hace menos de un mes
- ☐ Desde hace mas de un mes
- ☐ Desde hace mas de tres meses
- ☐ Desde hace mas de seis meses

Personal presente

Consecuencias laborales

- ☐ Repercusión emocional sin baja laboral
- ☐ Interrupción laboral con baja laboral
- ☐ Ninguna
- ☐ Otras

Datos referentes al demandante

Edad	Género	Nombre	Apellidos	Departamento/Lugar de trabajo
	☐ Masculino ☐ Femenino			

Datos referentes al demandado

Edad	Género	Nombre	Apellidos	Departamento/Lugar de trabajo
	☐ Masculino ☐ Femenino			

Solicita la presencia de un delegado de prevención a la entrevista de aproximación ☐ Si ☐ No

Datos referentes al responsable que realiza la notificación

Nombre y apellidos:
Cargo:
Firma del responsable:

Firma de autorización del trabajador: