



**Protocolo de Acoso Laboral**  
**Arsys Intranet S.L.**

## **DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS DE LA COMPAÑÍA**

La filosofía empresarial de ARSYS INTERNET S.L. (en adelante, ARSYS INTERNET) exige la implantación de un Código de Actuación que oriente y promueva el comportamiento ético de todos los Directivos y Empleados, y en general, de todos los miembros de nuestra organización. De este modo, se pretende evitar situaciones impropias que dificulten el día a día en nuestra empresa y que pueden derivar en conductas propias de acoso moral, sexual, por razón de sexo o de trato discriminatorio.

Los principios de la ética empresarial, que deben ser uno de los fundamentos de toda organización, así como los valores que desde la Dirección de ARSYS INTERNET debemos garantizar en el quehacer diario de todos nuestros Trabajadores, nos han impulsado a elaborar e implantar el presente Protocolo de Acoso Laboral.

Entre los valores constitucionales que ARSYS INTERNET desea promover se encuentran, entre otros, el derecho a la dignidad de la persona, el libre desarrollo de la personalidad y la protección de la integridad física y moral, sin que, en ningún caso, puedan admitirse tratos inhumanos o degradantes y sin que pueda prevalecer situación de discriminación alguna por razón de estado civil, estado familiar, nacimiento, origen étnico, edad, creencias religiosas, orientación sexual, opinión, incapacidad, adhesión a sindicatos o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

Partiendo de los valores mencionados, y en aplicación de lo dispuesto en materia de prevención de acoso por la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva de hombres y mujeres, la Compañía asume como propio el deber de velar por una protección eficaz en materia de Seguridad y Salud en el trabajo. Por esta razón, y mediante la implantación del presente Código de Actuación queremos dejar patente nuestro compromiso de prevenir, identificar, solventar y, en su caso, sancionar aquellos comportamientos inadecuados que puedan producirse, recalcando el deber que todos los Directivos y Empleados tienen a los efectos de evitar toda situación de acoso, discriminación y/o conducta impropia.

Estamos convencidos de que la implantación del presente Protocolo, contribuirá al desarrollo de un entorno de trabajo adecuado a los fines y principios éticos que desde la Dirección nos hemos comprometido a impulsar, haciendo de ARSYS INTERNET una empresa de referencia en el mundo empresarial / laboral.

## **CAPÍTULO I. Disposiciones generales.**

### **Artículo 1. Objeto.**

El contenido del presente Protocolo persigue:

- **(i)** adoptar las medidas necesarias para evitar cualquier situación de acoso,
- **(ii)** facilitar que los empleados puedan identificar cualquier situación de acoso moral, sexual, por razón de sexo y de trato discriminatorio.
- **(iii)** establecer un procedimiento de actuación (protocolo) que permita investigar y, en su caso sancionar, las posibles situaciones de acoso.

### **Artículo 2. Ámbito de aplicación.**

El contenido del presente documento deberá observarse por todos los Trabajadores, ya sean Directivos o Empleados, integrados en la organización de la Compañía.

Esta política es aplicable tanto en el lugar de trabajo como en todos aquellos eventos relacionados con el trabajo, incluyendo reuniones, conferencias y eventos sociales que acontezcan en el desarrollo de la actividad laboral, independientemente de que se produzcan dentro de las instalaciones de la empresa o fuera de ellas.

## **CAPÍTULO II. Conceptos**

Con la finalidad de evitar cualquier situación de acoso, hemos considerado esencial el incorporar, al presente Código de Actuación, una breve explicación de qué se entiende por acoso moral, sexual, por razón de sexo y trato discriminatorio. De esta forma, estamos contribuyendo a que nuestros Trabajadores puedan tomar conciencia de que ciertos comportamiento o actitudes, en ocasiones aparentemente inofensivas, pueden desembocar en una situación de acoso, permitiéndoles, asimismo, identificar dichas situaciones cuando sean ellos los afectados.

### Artículo 3. **Acoso moral o mobbing.**

El acoso moral en el trabajo constituye un comportamiento inapropiado, que se traduce en un continuo y deliberado maltrato, ya sea directo o indirecto, verbal, físico o de cualquier otra forma, ya sea por parte de una sola persona o por varias en contra de otra, en el lugar de trabajo o en el curso de la relación laboral, susceptible de afectar a la dignidad de la persona y tendente a lograr su aniquilación o destrucción psicológica, produciéndole un daño efectivo que, en muchas ocasiones, desemboca en que el empleado afectado termine abandonando su puesto de trabajo.

No obstante lo anterior, hemos de tener presente que no todo conflicto que surja en el ámbito de la empresa, o situación aislada desagradable que se produzca entre los Trabajadores, puede calificarse como acoso moral o “mobbing”.

En definitiva, el acoso moral incluye cualquier conducta ofensiva que se produzca de manera sistemática y continuada en el tiempo y que tenga por finalidad el aislamiento o daño psicológico en el empleado hostigado. El acoso moral al que puede encontrarse sometido un trabajador, se manifiesta a través de conductas variadas como:

- ✓ Acciones contra la reputación o la dignidad de la persona, realizando comentarios injuriosos en su contra, criticando permanentemente su vida privada, haciendo que la víctima parezca estúpida o perturbada, atacando sus pensamientos sobre política, religión, su aspecto físico etc...
- ✓ Acciones contra el ejercicio de su trabajo, conducentes a producir el rechazo y el miedo al lugar de trabajo por parte del afectado:
  - Modificar las atribuciones o responsabilidades, denigrándole mediante el encargo injustificado de trabajos de inferior índole o categoría, para provocar el desinterés por el puesto de trabajo.
  - Asignar tareas innecesarias, degradantes o imposibles de realizar, o incluso trabajo para el cual el trabajador no está cualificado, a fin de minar su desarrollo profesional.
  - Sobrecargar selectivamente de trabajo de manera regular, para rebajar la calidad de su trabajo y su rendimiento.

- Fijar plazos que se saben inalcanzables, para la finalización de un determinado trabajo o tarea, con el objetivo de que no se cumplan.
  - Comentar su trabajo de manera malintencionada, ridiculizando sus ideas o los resultados obtenidos.
- 
- ✓ Acciones que comprenden una manipulación de la comunicación o información con la persona afectada, como pueden ser: no informarle sobre distintos aspectos de su trabajo, de sus funciones, de sus responsabilidades, manteniéndole en una situación de incertidumbre; o haciendo uso de una comunicación hostil tanto explícitamente (amenazándole o reprendiéndole por temas laborales) como implícitamente (no dirigiéndole la palabra, no escuchando sus opiniones o ignorando su presencia).
  - ✓ Situaciones de aislamiento social: trasladar al trabajador a un sitio alejado del que ocupan el resto de compañeros impidiendo que se relacione con éstos, restringiendo la posibilidad de hablar con sus compañeros o prohibiendo a estos últimos que dirijan la palabra a la víctima, produciendo una situación de marginación rechazable.
  - ✓ Agresiones verbales, como pueden ser gritar o insultar al trabajador, o incluso adoptar medidas de violencia física, ataques de furia o cólera ofensivos, a menudo sobre temas triviales.
  - ✓ Lanzar rumores infundados sobre cuestiones profesionales o personales del trabajador.
  - ✓ Imitar las maneras, la voz o los gestos del trabajador para ridiculizarle.

Se trata de acciones que tienen continuidad en el tiempo, previamente diseñadas, con las que se pretende degradar psicológicamente a la persona afectada hasta el punto de producir una pérdida de autoestima y desinterés por el trabajo, favoreciendo de este modo, la creación de un ambiente hostil que puede desembocar en su salida voluntaria de la empresa.

#### Artículo 4. **Acoso sexual y acoso por razón de sexo en el trabajo.**

Desde un punto de vista legal, el acoso sexual se define como 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 definitiva, se entiende por acoso sexual en el trabajo, aquella situación en la que se produce cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico, de índole sexual con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona.

El acoso sexual, al constituir un atentado a la libre decisión de no verse involucrado en una situación sexual determinada, afecta a la esfera íntima de la persona, cuya protección proclama nuestra Constitución.

Ejemplos de este tipo de acoso son los siguientes:

- ✓ Gestos sexuales.
- ✓ Mostrar imágenes, objetos o calendarios sexuales o insinuantes.
- ✓ Enviar correspondencia insinuante o pornográfica, inclusive faxes, mensajes de texto o e-mails.
- ✓ Comentarios o bromas inapropiadas de contenido sexual.
- ✓ Conductas físicas inapropiadas como pellizcos, tocamientos innecesarios etc...
- ✓ Chantaje sexual, entendido como la presión ejercida por un Trabajador sobre otro para que tenga un comportamiento o lleve a cabo un acto de contenido sexual a riesgo de que su negativa le suponga un perjuicio profesional para su formación, promoción, retribución o permanencia en el puesto de trabajo.

Se trata de acciones que generan una ambiente laboral desagradable, ofensivo e incómodo.

Por su parte, se entiende por acoso por razón de sexo cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo. Estaríamos ante situaciones en las que el sexo u orientación sexual de la persona se utilizan como condicionantes ante la toma de decisiones que le afectan personal o profesionalmente, produciéndose, de este modo, una actitud discriminatoria que viola el ordenamiento jurídico.

#### Artículo 5.- **Trato Discriminatorio.**

Se entiende por trato discriminatorio la actuación desfavorable hacia un Trabajador o grupo de Trabajadores por razón de su estado civil, situación familiar, nacimiento, origen étnico, edad, sexo, orientación sexual, ideas religiosas o políticas, adhesión a sindicatos o cualquier otra condición o circunstancia personal o social y que puede materializarse en:

- ✓ Insultos personales.
- ✓ Realizar comentarios despectivos sobre aspectos de su vida personal o profesional.
- ✓ Humillación pública o privada.
- ✓ Gestos inapropiados.
- ✓ Injuriarle con términos degradantes.
- ✓ Sarcasmo y críticas personales ofensivas, reiteradas e injustificadas.
- ✓ El acoso sexual y el acoso por razón de sexo.

Se trata de actitudes con las que se pretende aislar o ridiculizar a una persona por una condición o circunstancia personal que le distingue del resto de la plantilla.

### **CAPÍTULO III. Procedimiento de actuación ante situaciones de acoso laboral, sexual, por razón de sexo o de trato discriminatorio.**

#### **Artículo 6.- Fase de denuncia.**

Si un Trabajador de la Compañía cree estar padeciendo, por parte de sus compañeros y/o superiores jerárquicos, una situación de acoso sexual, moral, acoso por razón de sexo o de trato discriminatorio, y considera que el hecho de comunicar, a quien origina esta situación, su disconformidad con la misma no va a solucionar el conflicto, tiene el deber de dirigirse a la Dirección de Recursos Humanos, en concreto, a la figura del Mediador (elegido por la Dirección de Recursos Humanos) para ponerlo en su conocimiento y para que, en su caso, puedan adoptarse las medidas que fueren necesarias.

Siempre que lo desee, puede solicitar estar acompañado de un miembro de la representación legal de los trabajadores, los cuales serán parte durante todo el procedimiento.

Por tanto, todo afectado por cualquiera de las conductas mencionadas en el párrafo anterior, deberá ponerlo en conocimiento del Mediador, con el fin de trasladarlo al Comité de Ética y adoptar, a la mayor brevedad posible, las acciones cautelares y disciplinarias pertinentes.

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

Asimismo, los superiores jerárquicos estarán atentos a posibles situaciones de acoso respecto a sus subordinados, informando sobre cualquier conducta reprobable a Recursos Humanos.

#### **Artículo 7. Fase de investigación / Actuación por parte de la Dirección.**

Todos los trabajadores tienen derecho al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad así como al libre desarrollo de su personalidad, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

En este sentido, la Dirección de la empresa, en base a lo dispuesto en nuestra Constitución y en el Estatuto de los Trabajadores, tiene el deber de garantizar que tales derechos sean respetados asegurándose de adoptar las medidas necesarias al respecto.

En consecuencia, ARSYS INTERNET se compromete a proporcionar a todos sus empleados un ambiente de trabajo libre de acoso moral y / o sexual, así como de cualquier otro trato discriminatorio o vejatorio.

Por ello, en caso de que el empleado acosado decida denunciar ante el Departamento de Recursos Humanos de la Compañía los hechos ofensivos de los que está siendo objeto en el curso de la relación laboral, se adoptarán las medidas cautelares y las diligencias de investigación que, en su caso, resultaren convenientes, al objeto de esclarecer y, en su caso, sancionar los hechos narrados por quien manifiesta ser acosado en el trabajo.

Tanto Recursos Humanos como el Comité de Ética, se comprometen a mantener la más estricta confidencialidad y la debida discreción, en relación al caso de que se trate.

#### Fase de investigación por parte de la Compañía:

1. La Dirección de Recursos Humanos nombrará un Mediador a quien deberán dirigirse los trabajadores para informar de una posible situación de acoso laboral.

El Mediador deberá preferiblemente contar con formación en materia de acoso laboral y sexual, con una reconocida trayectoria en la organización.

2. El Trabajador entregará al Mediador un escrito, con fecha y firma, detallando aquellos hechos que, a su juicio, constituyan una situación de acoso moral, sexual, acoso por razón de sexo o de trato discriminatorio.

Recibido dicho escrito, el Mediador analizará su contenido y escuchará con atención aquellos detalles que sean narrados por el empleado acosado, adoptando una actitud de cercanía y comprensión en cuanto a los hechos narrados. Asimismo, y a los efectos de iniciar una investigación en relación a los hechos que son denunciados por el afectado, el Mediador deberá entrevistarse con el empleado acosado, que podrá estar asistido en todo momento por un representante sindical, si así lo requiere, al objeto de conocer con precisión todos los aspectos o matices que hayan quedado poco claros en su declaración previa.

En ningún caso se deberá mostrar desinterés o falta de credibilidad respecto a los comportamientos de otros compañeros que sean narrados por el acosado, debiendo evitarse, asimismo, todo comentario que, de algún modo, reste importancia o banalice sobre los hechos que están siendo descritos por la víctima.

Es importante, en esta fase, recabar toda aquella información que resulte necesaria para el esclarecimiento de los hechos que son objeto de denuncia por el empleado acosado. A tal efecto, es de vital importancia que el empleado acosado no permanezca, en ningún caso, solo con el hostigador u hostigadores.

Si fuese posible, el Mediador deberá citar a aquellos trabajadores que como compañeros de trabajo y, en su caso, testigos de la presunta situación de acoso, puedan aportar su declaración sobre los hechos producidos.

**3.** Una vez analizado el caso y todo lo presentado, el Mediador citará al presunto acosador para conocer su versión de los hechos y que manifieste lo que a su derecho convenga.

Se mantendrán cuantas reuniones sean necesarias a efectos de confirmar la realidad, exactitud y absoluta veracidad de la situación. Se levantará un acta por cada una de las reuniones que se celebren.

**4.** Finalmente, el Mediador, quien desde un principio podrá ir comentando el caso con el Comité de Ética, concluirá su fase de investigación con la elaboración de un Informe en el que se recojan todas las actuaciones practicadas desde que tuvo lugar la denuncia por parte del presunto acosado que será elevado al Comité de Ética, con del fin de valorar si los comportamientos del presunto acosador son constitutivos o no de acoso laboral, sexual, acoso por razón de sexo o de trato discriminatorio.

## **CAPÍTULO IV. Fase de resolución.**

### **Artículo 8. Participación del Comité de Ética.**

Se constituirá un Comité de Ética que se ocupará de velar por el cumplimiento de los estándares de conducta contenidos en el presente Protocolo de Acoso, así como de resolver cualquier interpretación o duda que pudiere surgir respecto al contenido de este documento.

El Comité de Ética es un órgano colegiado que se erige como máxima autoridad, dentro del ámbito empresarial, a la hora de valorar las posibles situaciones de acoso y trato discriminatorio. Dicho Comité estará compuesto por:

- El Mediador
- Un miembro de Recursos Humanos.
- Un Miembro del Comité de Empresa.

El Comité de Ética, que funcionará por un sistema de mayoría, tendrá como cometido principal valorar con objetividad los hechos y actuaciones contemplados en el Informe elaborado por el Mediador. En consecuencia, decidirá motivadamente sobre la existencia o no de una situación de acoso laboral y propondrá, en su caso, las medidas correctoras y disciplinarias que considere oportunas.

Adicionalmente, la Comisión tendrá las siguientes funciones:

- Velar por la observancia del contenido del Protocolo
- Resolver cualquier interpretación o duda que pudiera surgir en cuanto a su aplicación.
- Proponer la revisión de este Protocolo a la Dirección de la empresa.

## **CAPÍTULO V. Procedimiento disciplinario.**

La Dirección de ARSYS INTERNET se reserva el derecho a adoptar las acciones disciplinarias apropiadas, incluido el despido para el caso de faltas muy graves, frente al trabajador que hubiere incurrido en una conducta tipificada como de acoso moral, sexual, por razón de sexo o de trato discriminatorio.

En consecuencia, se deja constancia de que el incumplimiento de las normas del presente Código constituye una violación de las obligaciones de los Directivos y empleados.

Por tanto, podrán adoptarse las medidas disciplinarias que se consideren oportunas, sin perjuicio de las acciones civiles y penales que, además, puedan resultar pertinentes en cada caso.

## **CAPÍTULO VI. Cuestiones generales.**

### **Artículo 9. Deber de sigilo.**

Toda persona que haya participado en cualquiera de las fases previstas en el presente Protocolo estará sujeta a un deber de sigilo consistente en la obligación de no revelar ninguna información a cualquier otra persona no implicada en el procedimiento.

### **Artículo 10. Protección del derecho a la intimidad.**

Se garantiza la protección del derecho a la intimidad de las personas que han formado parte en cualquiera de las fases de este procedimiento.

### **Artículo 11.- Divulgación del Protocolo contra el Acoso.**

La Dirección de la Compañía se compromete a que todos los Trabajadores conozcan la existencia del presente Protocolo y Código de Actuación. A tal efecto, su entrada en vigor se anunciará por correo electrónico, quedando, asimismo, disponible en la Intranet de la Compañía.

Igualmente, se remitirá un comunicado a los responsables de cada departamento recordándoles que tienen la responsabilidad de velar por la consecución de un clima

laboral adecuado y libre de comportamientos indeseados que puedan ser constitutivos de acoso laboral o sexual. En cualquier caso, es responsabilidad de cada empleado, con independencia de su puesto y categoría profesional, el adoptar actitudes y comportamientos que eviten cualquier situación de acoso, denunciando, al mismo tiempo, cualquier situación de esta naturaleza que pueda producirse.

La Dirección de Recursos Humanos promoverá la utilización del procedimiento de actuación entre los trabajadores.

#### **CAPÍTULO VII. Cambios en la aplicación del presente documento.**

La Dirección de la Compañía en orden a facilitar la aplicación del presente Protocolo en materia de acoso laboral se reserva el derecho a modificar el procedimiento establecido en función de los cambios legislativos o jurisprudenciales que pudieren producirse o cuando las circunstancias específicas de cada caso así lo aconsejen.

Y para que surta sus efectos legales, se firma en Logroño, a 9 de noviembre de 2009

Por la Empresa

Por la representación  
legal de los trabajadores