

PROTOCOLO PARA LA PREVENCION DEL ACOSO

AUTOR(ES) : Grupo de Mediación
NÚMERO DEL DOCUMENTO : SPP PR 10/27
VERSIÓN :V2
ESTADO : Definitiva
ORIGEN : Grupo Mercantil Atos España
FECHA DEL DOCUMENTO : 15/06/2020
NÚMERO DE PÁGINAS : 28

Rol	Nombre	Firma	Fecha
Grupos de Mediación	Comisión Igualdad Atos Spain Comisión Igualdad Atos IT Comisión Igualdad AWG Comisión Igualdad Atos Consulting Canarias		
Función de Aseguramiento de la Calidad	Ricardo López		
Propietario del documento	Tamara Ayala Moral		
Senior Manager Atos	Javier Avila Susana Azores		

Protocolo para la prevención del acoso

Control de Cambios



Versión: 2 V 1.0

Para uso interno Número del Documento: SPP PR 10/27 CCT-FFF-XXXX

Versión	Fecha	Descripción	Autor(es)
V1.a	01/01/2011	Procedimiento del Protocolo	Equipo Mediador
V1.b	19/02/2015	Puntos de mejora del Protocolo	Equipo Mediador
V2	15/06/2020	Mejora del procedimiento	Grupo de Mediación

Contenido

1	INTRODUCCIÓN	4
1.1	DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS	4
1.2	OBJETO	5
1.3	ALCANCE.....	5
1.4	MEDIDAS PARA LA PREVENCIÓN DEL ACOSO Y SUS CONSECUENCIAS.....	5
1.5	GLOSARIO	7
2	DEFINICIONES Y CONCEPTOS.....	8
2.1	ACOSO LABORAL.....	8
2.2	ACOSO SEXUAL.....	9
3	GRUPO DE MEDIACIÓN	11
3.1	EQUIPO MEDIADOR EN UN CASO	11
4	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE QUEJA POR ACOSO	13
4.1	REALIZAR UNA QUEJA POR ACOSO	13
4.2	MEDIACIÓN EN UN CASO	13
4.3	RESOLUCIÓN DE LA MEDIACIÓN	16
4.4	RESOLUCIÓN DE SITUACIONES EN DIFERENTES ÁMBITOS LABORALES	18
4.5.	PROTECCION DE LA INFORMACION	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.0-21
5	SANCIONES.....	21
6.	REVISIÓN DE ESTE DOCUMENTO	22
7.	ANEXOS.....	233
7.1	¿QUÉ PUEDO HACER SI CREO QUE SUFRO UNA CONDUCTA DE ACOSO?	233
7.2	NORMATIVA	24-27
7.3	OTROS DOCUMENTOS DE AYUDA ...	288
	DIARIO DE INCIDENTES:	288

1 Introducción

1.1 Declaración de principios

La salvaguarda de la dignidad, el derecho a la integridad personal y a la no discriminación aparecen garantizados en la Constitución Española, la normativa de la Unión Europea y en el Estatuto de los Trabajadores.

Atos, en su empeño de salvaguardar la dignidad de toda su plantilla, se compromete a crear y/o mantener un entorno laboral respetuoso con la dignidad y con la libertad personal. Para ello, manifiesta que no se tolerarán situaciones ciertas de acoso, tanto Sexual, Moral, Acoso por Razones de Sexo y Acoso por Razones Ideológicas, religiosas, de pertenencia a organizaciones políticas o sindicales, etc. en el seno de nuestra organización. Dichas situaciones serán consideradas como falta laboral dando lugar a las sanciones correspondientes.

Entre los derechos básicos de los empleados/as (Art.4 ET) se enumeran expresamente: el derecho a la integridad física y a una adecuada política de seguridad e higiene; y el respeto a su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual.

Es responsabilidad de todo el personal de la Empresa el asegurar un entorno de trabajo respetuoso con los derechos de todos los trabajadores y trabajadoras que lo integran, especialmente de los mandos que deben garantizar, con los medios a su alcance, que no se produzcan situaciones de acoso en cualquiera de sus modalidades.

En caso de producirse, se garantizará la ayuda a la persona que lo sufra y se evitará con todos los medios posibles que la situación se repita.

Es por ello que la Dirección General y las Secciones Sindicales de Atos se comprometen a regular, por medio del presente Protocolo, la problemática del acoso en el trabajo, estableciendo un método que se aplique tanto para prevenir, y eliminar las situaciones constitutivas de acoso, a través de la formación, la responsabilidad y la información, como para solucionar las reclamaciones relativas al acoso, con las debidas garantías y tomando en consideración las normas constitucionales, laborales y las declaraciones relativas a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.

Atos se compromete a la aplicación de este protocolo como vía de solución para los casos de acoso laboral y/o sexual, o por Razones de Sexo y por Razones Ideológicas, religiosas, de pertenencia a organizaciones políticas o sindicales, etc.

1.2 Objeto

El objetivo de este documento es establecer el marco de actuación que permita prevenir, identificar, denunciar, resolver y erradicar los posibles casos de acoso laboral en cualquiera de sus modalidades en el ámbito de Atos. Y en particular, definir y establecer las acciones a llevar a cabo en caso de sospecha del mismo.

Objetivos específicos:

- Prevenir las situaciones de acoso de cualquier tipo
- Evitar los comportamientos que sean de o puedan llevar al acoso
- Ayudar y apoyar al personal que pueda padecer una situación de acoso.
- Propiciar el cese de todo tipo de acoso y tomar las medidas cautelares oportunas, en especial aquellas que eviten o minimicen los daños físicos o psicológicos de las víctimas. Adoptar las medidas correctoras, incluidas las sanciones disciplinarias que legalmente procedan.
- Requerir responsabilidades y aplicar las sanciones que procedan a las personas responsables que, por olvido, desinterés o dejación, hayan facilitado o permitido el acoso y, especialmente, por no haberlo puesto en conocimiento del Grupo de Mediación.
- Solucionar de manera ágil y rápida las quejas recibidas por acoso, con las debidas garantías y procedimientos imparciales.
- Garantizar la presunción de inocencia.

1.3 Alcance

Todo el personal de Atos ya sea en centros propios o centros cliente a través de los medios de coordinación de actividades empresariales establecidos. Es decir, este protocolo se aplicará en cualquier situación en la que exista personal de plantilla de Atos implicado o afectado en la misma.

Asimismo, y atendiendo a la declaración de principios realizada en el punto 1 de este documento, el presente protocolo también será de aplicación al personal que pertenezca a empresas contratadas por Atos, siempre que realice su actividad en centros de trabajo de Atos o en centros de clientes de Atos.

1.4 Medidas para la prevención del acoso y sus consecuencias

De acuerdo con la declaración de principios de la empresa para la prevención de cualquier tipo de acoso, y con el objetivo de evitar conductas que lleven a situaciones de acoso, se pondrán en marcha las siguientes medidas:

COMUNICACIÓN DE LA DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

La Declaración de Principios de la Empresa en materia de prevención, será difundida regularmente entre todas las personas de la organización con el fin de garantizar su conocimiento efectivo por toda la plantilla de la empresa; dicha comunicación subrayará el compromiso de la dirección de garantizar ambientes de trabajo en los que se respete la dignidad y la libertad de los trabajadores y trabajadoras.

Asimismo, el documento con el protocolo para la prevención del Acoso será puesto en la intranet de la compañía para su consulta y descarga con un acceso fácil e intuitivo.

FORMACIÓN

Todo el personal tiene la responsabilidad de ayudar a garantizar un entorno laboral en que se respete la dignidad, y los directores y mandos deberán tener especialmente encomendada la labor de evitar que se produzca cualquier tipo de acoso bajo su poder de organización. A tal fin, se diseñarán acciones formativas teniendo en cuenta aspectos relacionados con los distintos tipos de acoso, las medidas preventivas para su control y los indicadores que puedan ayudar a detectar este tipo de situaciones.

INFORMACIÓN

En línea con el compromiso de tolerancia cero hacia cualquier conducta constitutiva de acoso, se llevarán a cabo campañas de información dirigidas a toda la plantilla con el objetivo de dar a conocer la gravedad de estas situaciones y el protocolo de actuación en caso de acoso.

Asimismo, con el objetivo de prevenir y evitar posibles situaciones de acoso, el grupo de mediación tendrá acceso a los informes que sobre riesgos psicosociales realice el servicio de prevención, pudiendo, si así lo considera necesario, proponer puntos de discusión en el seno del CSSL. Todo ello con la intención de proporcionar cauces para anticipar, detectar y evitar los casos de acoso, creando y manteniendo un entorno laboral respetuoso con la dignidad, tal y como se indica en la declaración de principios de este documento.

1.5 Glosario

- RE: Representación de la Empresa
- RLT: Representación Legal de los Trabajadores
- CE: Comité de Empresa
- Grupo de Mediación: Aquellas personas de la compañía (RE y RLT) que forman parte del grupo de personas identificadas para participar como mediadores en una posible situación de acoso
- Equipo mediador o mediadores directos: Las dos personas (RE y RLT) que realizan la mediación en un posible caso de acoso concreto
- Atos: hará referencia a todas las empresas del grupo mercantil Atos

2 Definiciones y conceptos

2.1 Acoso laboral

Se entiende por acoso laboral aquella situación en la que una persona o grupo de personas ejercen violencia psicológica, de forma sistemática durante un tiempo prolongado, sobre otra persona o personas, en el ámbito laboral.

Asimismo, como acoso laboral se incluye el acoso por razón de sexo y por razones ideológicas, religiosas, de pertenencia a organizaciones políticas o sindicales, etc.

La situación de acoso puede darse de varias formas:

Acoso descendente: Es el ejercido por una persona jerárquicamente superior a otra o varias personas

Acoso horizontal: Es el ejercido por una o varias personas sobre compañeras/os

Acoso ascendente: Es el ejercido por una o varias personas sobre una persona jerárquicamente superior

Tipos de Conductas:

Se trata de conductas o actos de violencia dirigidos hacia la vida privado o profesional del trabajador o trabajadora, y que atentan contra su dignidad o integridad, física o psíquica.

Las conductas detalladas a continuación no excluyen ni limitan otras posibles actuaciones acosadoras. A modo ejemplo:

Agresiones Organizativas con el fin de aislar o perjudicar a la víctima, asignándole trabajos o creando entornos de trabajo ofensivos o limitativos:

- Limitar las posibilidades de comunicarse con el equipo de trabajo.
- Cambiar la ubicación de una persona separándole de su entorno de trabajo sin causa que lo justifique.
- Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia.
- Juzgar el desempeño de una persona de manera ofensiva.
- Asignar tareas degradantes
- Menospreciar sus condiciones laborales de manera injustificada, tratando de perjudicar a la persona acosada.

Agresiones contra la intimidad y la dignidad:

- Hablar mal de la persona a sus espaldas.
- Mofarse de sus defectos físicos o discapacidades.
- Dar a entender que tiene una enfermedad mental.
- Imitarle en formas de hablar o gestos.
- Burlarse de su vida privada.
- Difundir rumores falsos sobre la persona.
- Burlarse de sus creencias religiosas, tendencias políticas o valores éticos.

Agresiones encaminadas al aislamiento social:

- Restringir a los compañeros/as 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 hablando a través un tercero.
- Tratar a una persona como si no existiera.

Agresiones verbales y físicas:

- Gritar, insultar, calumniar y/o criticar de forma reiterada.
- Amenazas verbales y/o escritas.
- Amenazas de violencia física.
- Maltrato físico.

2.2 Acoso sexual

Aquella situación en la que se produce cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado de índole sexual con el propósito o efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

Corresponde a cada persona el determinar las conductas que le son ofensivas e inaceptables y así se lo debe comunicar al acosador/a por sí misma o a través de terceras personas.

Tipos de Conductas:

- *Conductas físicas de naturaleza sexual:* incluido el contacto físico no deseado. Este puede ser variado e ir desde tocamientos innecesarios, roces

con el cuerpo, hasta el intento de violación y la coacción para relaciones sexuales.

- *Conducta verbal de naturaleza sexual*: insinuaciones sexuales molestas, proposiciones, flirteos ofensivos, comentarios e insinuaciones obscenos.
- *Conducta no verbal de naturaleza sexual*: exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, materiales escritos, miradas/ gestos impúdicos.
- *Proposiciones o conductas* que consistan en hacer depender la mejora de las condiciones de trabajo e incluso la estabilidad en el empleo, de la negación o sometimiento de la víctima a una propuesta de tipo sexual.

Para ser parte del ámbito de este protocolo, el acoso sexual deberá producirse debido a la relación profesional y laboral independientemente de que las conductas de acoso se produzcan dentro o fuera del entorno de trabajo.

Se debe distinguir el acoso sexual de los acercamientos libremente aceptados en la medida en que son deseados por la persona objeto de ellos y así lo ha expresado. Cualquier acercamiento de ámbito sexual que no lleve aparejado un consentimiento expreso se considerará acoso.

3 Grupo de Mediación

El grupo de mediación está formado por la representación de la empresa y la representación legal de los trabajadores de Atos con el número de personas que se considere conveniente para atender las quejas y denuncias planteadas de forma rápida y eficaz.

La misión del grupo de mediación será la de canalizar las quejas y denuncias que, por posible acoso, en cualquiera de sus manifestaciones, se produzcan actuando junto con la persona objeto de acoso, o bien en su lugar con la autorización expresa de ésta, para tratar de llegar a una solución del conflicto.

El grupo de mediación tendrá las siguientes funciones:

- Recibir todas las quejas, consultas o denuncias de cualquier tipo de acoso por parte de la plantilla
- Actuar de oficio en caso de sospecha de posible acoso iniciando el procedimiento.
- Difundir las buenas prácticas preventivas en acoso laboral
- Vigilar el cumplimiento del protocolo de acoso en todos sus aspectos
- Conocer y analizar las quejas por acoso planteadas
- Proponer, definir e implantar todas aquellas medidas acordadas tendentes a mejorar el clima laboral con el objetivo de evitar situaciones de acoso
- Evitar y denunciar cualquier tipo de represalia contra las personas que efectúen una queja, denuncien, intervengan o participen de cualquier forma en el proceso de mediación siempre que hayan actuado de buena fe

Cada año el grupo de mediación redactará una memoria del trabajo realizado, cuyos destinatarios serán la Dirección de la Empresa y el Comité de Empresa/Secciones sindicales.

3.1 Equipo mediador en un caso

Es el equipo encargado de gestionar la queja por posible acoso para realizar la investigación, resolver el conflicto, emitir informe y, llegado el caso, proponer medidas correctoras a la dirección de RR.HH.

Competencias del equipo mediador

- Recibir, buscar y obtener toda la información y documentación que se considere pertinente para esclarecer la situación planteada
- Llevar a cabo la investigación oportuna para determinar las causas y resolver la situación de conflicto
- Tomar las medidas preventivas necesarias para minimizar el sufrimiento de las personas afectadas y evitar que se sigan produciendo las conductas de acoso
- Hablar con todas las personas que se considere pueden ayudar a esclarecer la situación
- Redactar y presentar el informe del caso incluyendo las medidas a tomar
- Gestionar, controlar y realizar el seguimiento de las medidas implantadas para conocer su resultado y efectividad
- Comunicar las conclusiones de la mediación a las personas implicadas

Toda la información obtenida por cualquiera de las personas mediadoras relativa al caso deberá ser compartida con la otra persona mediadora.

El equipo mediador dispondrá de facultades suficientes para dirigirse a cualquier persona de la Entidad, con independencia de su nivel jerárquico en la misma o sus funciones, con el objeto de obtener la información necesaria para la resolución del conflicto.

4 Protocolo de actuación en caso de queja por acoso

4.1 Realizar una queja por acoso

Cualquier persona puede y debe dar aviso de una posible situación de acoso esté afectada o no en la misma. En particular, las personas responsables de equipos humanos deben estar vigilantes para evitar estas situaciones y ante la menor sospecha deben proceder a notificarlo.

La persona que sospeche de una posible situación de acoso podrá optar por dar conocimiento del hecho por diversas vías:

- Denunciando ella misma la situación.
- A través del Comité de Empresa o la representación sindical, o delegados de prevención
- A través de las Dirección de Recursos Humanos, o Responsable de diversidad
- A través de un tercero: familiar, amigo, otro empleado o empleada, etc.
- O de manera anónima

Todo ello sin perjuicio de que la persona víctima de acoso pueda ejercer las medidas legales oportunas si lo considera conveniente.

Las personas con responsabilidad jerárquica (ya bien sean mandos intermedios o directivos) tendrán la obligación de informar de los posibles casos de acoso que puedan acaecer en su Departamento o Unidad o que puedan afectar a sus equipos.

Para comunicar una queja de acoso se podrán dirigir a los contactos indicados en el apartado 7.1 de este documento.

Tanto la RLT como la RE podrán poner en conocimiento del grupo de mediación los casos de sospecha, aunque no se haya recibido ninguna queja o denuncia, siempre que haya pruebas y evidencias de la sospecha, para que dicho grupo actúe de oficio en caso de ser procedente.

4.2 Mediación en un caso

Designación equipo mediador

En cada queja recibida por acoso, la mediación directa con los implicados se realizará siempre de forma conjunta entre una persona mediadora de la Representación de la Empresa (RE, responsable de diversidad y/o Prevención de Riesgos Laborales) y otra de la Representación Legal de los Trabajadores (RLT, representantes de las distintas secciones sindicales).

En el momento en que ambas partes (RE y RLT) estén informadas de la queja se designará al equipo mediador de forma que la RE decidirá su representante y la RLT el suyo, en los casos de oficio se realizará de manera rotatoria en ambas partes, salvo que la persona afectada haya ya designado a una persona de la RLT como su representante.

Ambas personas del equipo mediador podrán ser rechazadas como mediadores directos tanto por quien realiza la queja de acoso como por la persona denunciada, debiendo ser sustituidos en un plazo no superior a 48 horas. El proceso de sustitución de cada una de ellas es el mismo que para su designación.

Inicio del procedimiento

Cuando una de las partes (RE o RLT) tenga conocimiento de una posible situación de acoso informará, lo antes posible, a la otra parte. La primera acción que se debe realizar será la de constituir el equipo mediador según lo indicado en el apartado anterior. A partir de ese momento se da por iniciado el proceso de mediación, por ello la fecha de inicio del proceso de mediación que se reflejará en el informe final del caso será el día en el que ambas partes (RE y RLT) tienen conocimiento de la situación.

El equipo mediador ya designado enviará una comunicación por mail a la persona que efectuó la queja, solicitando su consentimiento para dar inicio al procedimiento de mediación para ello se le pedirá que responda al mismo con su aprobación o rechazo expreso.

En dicha comunicación se indicará quienes serán las dos personas mediadoras (RE y RLT) y se incluirá una nota en la que se le indique que puede rechazar la presencia de una o ambas personas mediadoras en cuyo caso se nombraran otras en sustitución de las rechazadas.

Una copia de esta comunicación junto con la respuesta recibida se trasladará al grupo de mediación sirviendo ésta como comunicación formal del inicio del proceso.

Una vez obtenida la respuesta a la comunicación de inicio del proceso, el equipo mediador escuchará conjuntamente la exposición de los hechos de la persona denunciante. A partir de esta exposición decidirá por consenso entre las dos partes cómo proceder:

- 1) cerrar el procedimiento por considerar que no se da una situación de acoso
- 2) continuar con la investigación para resolverla

En caso de discrepancia entre las dos partes del equipo mediador se informará de forma urgente al grupo de mediación de su sociedad de esta situación para plantear y establecer conjuntamente la mejor forma de proceder, contando con asesores externos en caso de que se precisen.

Si la persona que planteó la queja no da su consentimiento para iniciar el procedimiento, pero el equipo mediador considera que se puede estar produciendo una situación real de acoso, el equipo mediador podrá continuar con la actuación de oficio para comprobar si existen pruebas y evidencias que demuestren la existencia de la situación real de acoso, ya que la empresa tiene la obligación de actuar contra el acoso en cualquiera de sus manifestaciones en el momento en que tiene sospecha del mismo.

Cerrar el procedimiento por considerar que no se da una situación de acoso

En el caso de que se decidiera cerrar el procedimiento sin investigar, el equipo mediador realizará un informe con el resumen de los hechos en el que se explique y justifique la decisión adoptada. Este informe será inmediatamente entregado al grupo de mediación y posteriormente valorado por el grupo de mediación, se informará a la persona que planteó la queja manteniendo una entrevista con ella que permita resolver sus dudas.

En cualquier caso y, aunque la situación no se considere acoso laboral, si la persona afectada considera que está expuesta a una situación irregular el equipo mediador informará a la empresa para su resolución.

Continuar la investigación

A lo largo de todo el proceso se mantendrá una estricta confidencialidad y todas las investigaciones internas se llevarán a cabo con tacto y con el debido respeto para todas las personas implicadas.

La víctima de acoso podrá presentarse a las entrevistas acompañada por quien desee o bien ser representada por una tercera persona también de su elección.

Durante todo el proceso de investigación, las personas implicadas podrán ser asistidas por un representante sindical o persona de su confianza. En caso de que las personas implicadas decidan elegir a una persona que lo acompañe/asesore diferente del equipo mediador, esa persona acompañante sólo podrá estar presente en sus propias entrevistas. En el caso de que la persona se incluya dentro del colectivo de personal especialmente sensible (personas con deficiencias psíquicas y/o sensoriales) se facilitará la presencia del especialista que corresponda.

Las personas mediadoras ofrecerán a la persona objeto de acoso ayuda psicológica, médica (a través de la Mutua o vigilancia de la salud) o legal, siempre que ésta lo necesite.

Además, el equipo mediador cuando lo estime oportuno, durante el proceso de mediación, tomará las medidas necesarias para que las personas implicadas en el conflicto no convivan en el mismo entorno laboral siempre que sea posible, con el objeto de garantizar la protección de las posibles víctimas de acoso. Las medidas "protectoras" que se apliquen no podrán suponer un detrimento de sus condiciones laborales sin justificación.

4.3 Resolución de la mediación

Haciendo uso de las facultades que mediante este protocolo se les conceden, las personas que realicen la mediación tratarán de obtener una resolución adecuada del conflicto planteado, que podrán aceptar o rechazar las partes implicadas en el mismo manifestándolo por escrito.

Las actuaciones del procedimiento deberán realizarse en el menor tiempo posible procurando que se concluyan en el plazo máximo de un mes siempre que sea posible.

El equipo mediador redactará un **informe completo del proceso realizado** que, al menos, incluirá: las personas implicadas, las entrevistas realizadas, la información obtenida, las gestiones efectuadas, las conclusiones obtenidas, una propuesta de medidas a tomar para cerrar el conflicto y evitar que se reproduzca y el seguimiento a realizar de las mismas. Dicha información se tratará guardándose plena confidencialidad y, en su caso, una propuesta de medidas correctoras.

La resolución del equipo mediador, con la exposición de los motivos debe objetivar la situación y determinar las medidas para su solución, así como, constatar la resolución del problema. Corresponde al equipo mediador el control y seguimiento de la efectividad de las medidas correctoras tomadas.

Las decisiones y resoluciones del equipo mediador se tomarán de común acuerdo. Si existen discrepancias cada parte podrá incluir sus conclusiones particulares en el informe.

Para informar a los afectados de las conclusiones a las que haya llegado el equipo mediador, mantendrá una reunión preferentemente presencial en la que se les entregará un **informe abreviado** con las conclusiones obtenidas para que puedan incluir sus comentarios si lo consideran oportuno. Si alguna de las personas afectadas no está disponible para mantener esta reunión, las personas mediadoras valorarán las diferentes alternativas para hacérselo llegar.

Las personas afectadas podrán realizar los comentarios que consideren oportunos en el plazo de una semana desde que se le entreguen las conclusiones. Esos comentarios se adjuntarán al informe completo elaborado por el equipo mediador.

El equipo mediador **procederá a trasladar a la Dirección de Recursos Humanos** el informe completo del proceso realizado incluyendo los comentarios que las personas implicadas soliciten que se incorporen. Asimismo, informará al grupo de mediación de la conclusión del proceso e incluirá el informe en el dossier de documentación del mismo.

La Dirección de Recursos Humanos resolverá en un plazo máximo de 60 días a contar desde que se haya tenido constancia de los hechos, de acuerdo con las siguientes posibilidades, no excluyentes:

- Aplicación de las sanciones pertinentes según la normativa laboral vigente, incluyendo el despido disciplinario de la persona que realiza el acoso.
- Separación de las personas intervinientes en el conflicto, dando prioridad a las necesidades de la persona objeto del acoso.
- Cambios, siempre dentro de las posibilidades que ofrezca la normativa laboral vigente, en las condiciones del trabajo de las personas intervinientes en el conflicto dando prioridad a las necesidades de la persona objeto del acoso.

La Dirección de Recursos Humanos hará llegar su resolución al equipo mediador, al menos, con una semana de antelación a la aplicación de las medidas que contenga dicha resolución.

Además, la Dirección de Recursos Humanos intervendrá con las medidas oportunas:

- En el caso que se determine la no existencia de acoso y se haya probado la mala fe de la denuncia. Todo ello sin perjuicio de que la persona denunciada por acoso pueda ejercer las medidas legales oportunas si lo considera conveniente.
- Si por parte de la persona denunciada o de cualquier otra se produjeran represalias o actos de discriminación sobre la persona denunciante o víctima del acoso, se haya determinado o no la existencia de acoso.

En ambos casos se aplicarán las medidas disciplinarias correspondientes y se apoyará, con las diferentes maneras planteadas en este procedimiento, a la persona objeto de la falsa acusación.

Con el objeto de prevenir estas situaciones, al concluir el proceso es conveniente que todo el equipo de trabajo que preste sus servicios en el entorno dónde hayan ocurrido los hechos, haya estado implicado o no, participen en una sesión informativa sobre las distintas formas de acoso, cómo evitarlo y cómo actuar ante el mismo.

4.4 Resolución de situaciones en diferentes ámbitos laborales

En este apartado se describe la forma de actuar del equipo mediador en los diferentes ámbitos laborales, es decir, casos en los que estén implicadas como víctima o persona que acosa personal de distintas empresas o el propio cliente.

Para los casos y circunstancias no contempladas en este texto, las decisiones específicas que se deban tomar sobre cómo actuar en una situación concreta siempre se tomarán de común acuerdo entre el representante de la RE y el de la RLT en el equipo mediador tal y como señala este protocolo. Si no se diera este acuerdo se convocará de forma urgente al grupo de mediación para abordar y decidir conjuntamente cómo actuar.

4.4.1 Personal de Atos / personal de otras empresas del grupo

Si la víctima es de Atos se seguirá el protocolo descrito en este documento normalmente. Además, se informará a la persona objeto de la queja que puede contar con la asesoría/apoyo de la RLT de su empresa. Asimismo, se pondrá en conocimiento de la RLT de su empresa el inicio del proceso y las conclusiones obtenidas, pero su intervención o no en el mismo dependerá de que la persona de su empresa así lo quiera.

Si la víctima es de otra empresa del grupo se avisará a la RLT de su empresa y se seguirá este protocolo de aplicación a todas las personas del grupo.

4.4.2 Personal de Atos / personal del cliente / personal subcontratado

Se iniciará el procedimiento normalmente designando al equipo mediador. En estas situaciones se recogerá primero la información del personal de Atos para tener todas las evidencias posibles antes de acudir al cliente o al proveedor.

En caso de que la víctima sea de Atos y la persona objeto de la queja sea externo (cliente o proveedor) o viceversa, tras la recogida de información, en función de los datos obtenidos y respetando los deseos de la víctima, se tratará la situación con una persona de contacto del cliente o proveedor que tenga responsabilidad suficiente sobre la persona implicada para exponerle la situación con el objetivo de resolverla. El equipo mediador comunicará este caso al Servicio de Prevención de Atos para que, a través de la coordinación de actividades empresariales, se informe a los responsables del proyecto de Atos/cliente/proveedor.

En todo caso, la adopción de medidas correctoras se hará de manera coordinada entre las empresas afectadas y la empresa principal de conformidad con lo establecido en el Artículo 24 de la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales y la normativa que lo desarrolla.

4.4.3 Entre personal de otras empresas que realicen su trabajo en las oficinas de Atos o en sede del cliente por cuenta de Atos

La persona que plantea la queja será informada de que se dirija a su empresa para la apertura del protocolo de actuación correspondiente. Adicionalmente, Atos recogerá la queja e informará a la empresa externa para iniciar el procedimiento y nombrar al equipo mediador, tratando siempre la situación con una persona de contacto del cliente o proveedor que tenga responsabilidad suficiente. A continuación, siguiendo el procedimiento recogerá la información y, en función de las conclusiones obtenidas, hablará con la persona de contacto del cliente o proveedor. En cualquier caso, Atos, dentro de sus posibilidades, buscará la solución más efectiva para solventar la situación y que estos hechos no se produzcan. Este equipo sólo se dirigirá a la persona objeto de la queja siempre que su empresa se lo haya solicitado y ella accediera voluntariamente.

En todo caso, la adopción de medidas correctoras se hará de manera coordinada entre las empresas afectadas y la empresa principal de conformidad con lo establecido en el Artículo 24 de la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales y la normativa que lo desarrolla.

Con el objeto de prevenir estas situaciones, al concluir el proceso es conveniente que todo el equipo de trabajo que preste sus servicios en el entorno dónde hayan ocurrido los hechos, haya estado implicado o no, participen en una sesión informativa sobre las distintas formas de acoso, cómo evitarlo y cómo actuar ante el mismo.

4.5. Protección de la información

Todas las personas que intervengan en un proceso de acoso laboral tendrán la obligación de guardar secreto (deber de sigilo) sobre los datos e informaciones a los que hayan tenido acceso durante la tramitación y posterior tratamiento del mismo.

¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?

- Identidad responsable / CIF / Domicilio: Grupo Atos en Iberia (en adelante Atos). Consulte detalle de empresas en nuestra web (<https://atos.net/es/spain/noticias-societarias>)
- Teléfono: +34 91.214.88.00
- Delegado/a de Protección de Datos: contacto a través de dles-proteccion.datos@atos.net

Finalidad, ¿Para qué tratamos sus datos?

En Atos tratamos sus datos en el marco del procedimiento de **ACOSO LABORAL**, de acuerdo con Ley Orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, en su artículo 48 y el Código Ético y de Conducta de Atos.

Los datos serán registrados por la unidad de RRHH, según se indica en el protocolo establecido, que se puede encontrar en MyHR Portal/[Prevención del acoso laboral](#) (ver enlace al documento o solicítelo en el SAE o en RRHH).

¿Cuánto tiempo conservaremos sus datos?

Los datos personales que usted nos ha proporcionado se conservarán tras su cese en la empresa durante un máximo de 6 años. Estos plazos se ajustarán a la normativa aplicable en cada momento.

¿Cuál es la legitimación para el tratamiento de sus datos?

La base legal es el consentimiento que usted presta a través de este documento.

¿A qué destinatarios se comunican sus datos?

- No se comunicarán sus datos a terceros, salvo obligación legal
- Sus datos no estarán almacenados fuera de España y no se van a realizar transferencias internacionales de datos

¿Cuáles son sus derechos cuando nos facilita sus datos?

Puede ejercer, entre otros, los derechos de: acceso, cancelación, supresión, limitación, rectificación, portabilidad y derecho al olvido, para ello, debe dirigirse a la Oficina Local de Protección de Datos de la empresa: España – 28037 Madrid C/ Albarracín, 25. (dles-proteccion.datos@atos.net) aportando una fotocopia de su DNI.

¿Sabe que puede acudir a la Autoridad de Control para que sus derechos sean atendidos?

Podrá acudir a la Autoridad de Control competente en materia de Protección de Datos (en España es la Agencia Española de Protección de Datos, AGPD) y contactar con ella a través de la Web de dicho organismo: <https://www.agpd.es>

5 Sanciones

Se actuará disciplinariamente, si hay causa justificativa suficiente y siempre conforme a la normativa vigente de aplicación.

El acoso (ver detalle en el punto 7.2 Normativa) está tipificado dentro de faltas muy graves por lo que, si se demuestra en las acciones derivadas y probadas tras la consiguiente actuación del equipo mediador, según la gravedad y circunstancias por estas faltas muy graves, las sanciones podrán ser las siguientes:

- Pérdida temporal o definitiva de la categoría profesional.
- Suspensión de empleo y sueldo de once días a dos meses.
- Inhabilitación durante dos años o definitivamente para pasar a otra categoría.
- Despido.

6. Revisión de este documento

El presente protocolo será revisado con carácter bienal o en cualquier momento a solicitud de cualquiera de las partes firmantes, tanto por la representación de la empresa como por la representación legal de los trabajadores con el fin de mejorar la eficacia de este y adaptarlo a nuevas circunstancias o legislación.

Cualquier propuesta de modificación deberá ser aprobada de mutuo acuerdo por las mismas.

7. ANEXOS

7.1 ¿Qué puedo hacer si creo que sufro una conducta de acoso?

¿Qué hago? Comunícalo y pon en marcha el protocolo de actuación establecido para estos casos. Cuanto antes mejor.

Y si no eres tú, pero crees que otra persona está siendo víctima de acoso, anímale a que informe de su situación o infórmanos de la situación para que podamos actuar de oficio.

¿A quién se lo digo? Elige a quién te inspire más confianza y seguridad.

Te puedes dirigir a las personas que aparecen en la página a la que te lleva el siguiente enlace: [Prevención del acoso laboral](#)

- ▶ O a cualquier representante de los trabajadores/as como persona intermediaria, o representante de Recursos Humanos en la localidad correspondiente.
- ▶ A través de una tercera persona de tu confianza: familiar, colega.....

Si quieres tienes derecho que la persona que tú elijas te acompañe o represente.

¿Y si tengo dudas de si lo que me ocurre puede ser o no acoso? El equipo mediador está para eso y te ayudará. Consúltalos y decide si quieres continuar con el proceso.

¿Quién actuará en esta situación? En Atos existe un grupo de mediación para tratar de resolver estos conflictos. Este equipo está formado por la representación de los trabajadores y la de la empresa.

¿Cómo se actuará? El objetivo del proceso de mediación es tomar las medidas cautelares oportunas, conocer los hechos y solucionar rápidamente las quejas aplicando las medidas correctoras necesarias para llegar a la solución del conflicto.

¿Se sabrá algo de esto? No. El equipo mediador y la empresa garantizan la confidencialidad de todo el proceso. Solo las personas implicadas lo conocerán y siempre se actuará con tacto y respeto.

Y no olvides que, independientemente de la marcha y resultado de la mediación en Atos, siempre tienes derecho a ejercer las medidas legales oportunas si lo consideras conveniente.

Si tienes alguna duda o quieres más información ponte en contacto con cualquiera de las personas indicadas anteriormente.

7.2 Normativa

En el momento de realizar el presente documento en materia de acoso laboral, existen las siguientes normativas:

➤ Derechos según la Constitución Española:

○ Artículo 10.1:

Derecho a 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.

○ Artículo 14:

Los españoles son iguales 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.

○ Artículo 15:

Todos tienen derecho a la vida y a la integridad física y moral, sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a tortura ni a penas o tratos inhumanos o degradantes. Queda abolida la pena de muerte, salvo lo que puedan disponer las leyes penales militares para tiempos de guerra.

○ Artículo 16.1:

Se garantiza la libertad ideológica, religiosa y de culto de los individuos y las comunidades sin más limitación, en sus manifestaciones, que la necesaria para el mantenimiento del orden público protegido por la ley.

○ Artículo 18.1:

Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.

➤ Código Penal Ley Orgánica 10/1995:

En el Código Penal español, el acoso laboral o mobbing se encuentra dentro de los delitos de torturas y contra la integridad moral, arts. 173 a 177.

- *El acoso sexual encuentra respuesta en el **art. 184**.*

➤ **Estatuto de los trabajadores RD-Ley 1/1995:**

El acoso vulnera los siguientes preceptos del Estatuto de los Trabajadores, que recogen los derechos de los trabajadores en la relación laboral:

○ **Art. 4.2**

c) A no ser discriminados directa o indirectamente para el empleo, o una vez empleados, por razones de sexo, estado civil, edad dentro de los límites marcados por esta ley, origen racial o étnico, condición social, religión o convicciones, ideas políticas, orientación sexual, afiliación o no a un sindicato, así como por razón de lengua, dentro del Estado español.

Tampoco podrán ser discriminados por razón de discapacidad, siempre que se hallasen en condiciones de aptitud para desempeñar el trabajo o empleo de que se trate.

d) A su integridad física y a una adecuada política de prevención de riesgos laborales

e) Al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, y frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo.

○ **Artículo 17.1**

1. Se entenderán nulos y sin efecto los preceptos reglamentarios , las cláusulas de los convenios colectivos , los pactos individuales y las decisiones unilaterales del empresario que den lugar en el empleo , así como en materia de retribuciones , jornada y demás condiciones de trabajo , a situaciones de discriminación directa o indirecta desfavorables por razón de edad o discapacidad o a situaciones de discriminación directa o indirecta por razón de sexo , origen , incluido el racial o étnico , estado civil , condición social , religión o convicciones , ideas políticas , orientación o condición sexual , adhesión o no a sindicatos y a sus acuerdos , vínculos de parentesco con personas pertenecientes a o relacionadas con la empresa y lengua dentro del Estado español .

Serán igualmente nulas las órdenes de discriminar y las decisiones del empresario que supongan un trato desfavorable de los trabajadores como reacción ante una reclamación efectuada en la empresa o ante una acción administrativa o judicial destinada a exigir el cumplimiento del principio de igualdad de trato y no discriminación.

- **Artículo 19.1:**

El trabajador, en la prestación de sus servicios, tendrá derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.

- **Artículo 54.1 y 2 g): Despido disciplinario:**

1. El contrato de trabajo podrá extinguirse por decisión del empresario, mediante despido basado en un incumplimiento grave y culpable del trabajador.

2. Se considerarán incumplimientos contractuales:

g) El acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual y el acoso sexual o por razón de sexo al empresario o a las personas que trabajan en la empresa.

➤ **Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva de Mujeres y Hombres.**

- **Artículo 7.** Acoso sexual y acoso por razón de sexo.

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

2. Constituye acoso por razón de sexo cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

3. Se considerarán en todo caso discriminatorios el acoso sexual y el acoso por razón de sexo.

4. El condicionamiento de un derecho o de una expectativa de derecho a la aceptación de una situación constitutiva de acoso sexual o de acoso por razón de sexo se considerará también acto de discriminación por razón de sexo.

- **Artículo 48.** Medidas específicas para prevenir el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el trabajo.

1. Las empresas deberán promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo y arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo.

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

2. 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.

➤ Ley de Prevención de Riesgos Laborales Ley 31/1995

Estas acciones y comportamientos de acoso pueden generar daños sobre la salud de los trabajadores, como en cualquier otra exposición a riesgos de origen laboral. Establece el derecho de los trabajadores a su integridad física, al respeto a su intimidad, a la consideración a su dignidad y a la protección frente a las ofensas físicas o verbales.

Artículo 14.- Derecho a la protección frente a los riesgos laborales

➤ Otras referencias legales:

○ Normativa Comunitaria

- Informe Rubenstein de 1986
- Recomendación de la Comisión de las Comunidades Europeas de noviembre de 1991
- La Directiva 2002/73/CE de 23 de septiembre que modifica la 76/207
- Directiva de la Comunidad Europea 2014/113/CE de 13 de diciembre de 2004, por la que se aplica el principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres al acceso a bienes y servicios y su suministro
- Código comunitario de conducta para combatir el acoso sexual de 27 de noviembre de 1991
- La Directiva 2006/54/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 5 de Julio de 2006 relativa a la aplicación del principio de igualdad de oportunidades e igualdad de trato entre hombres y mujeres en asuntos de empleo y ocupación. El Código Comunitario de Conducta para combatir el acoso sexual de 27 de noviembre de 1991 constituye la norma europea de desarrollo en materia preventiva de esta norma comunitaria
- El Real Decreto 5/2000 de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la ley sobre infracciones y sanciones en el orden social
- La Ley reguladora del procedimiento laboral, Real decreto Legislativo 2/1995, de 7 de abril, (Art. 95) y (Art. 96).
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal, y en el resto de normativa referente a la protección de datos de carácter personal y sanitario.

7.3 Otros documentos de ayuda ...

Diario de incidentes:

Es un Instrumento de ayuda publicado por el Ministerio de Trabajo e Inmigración. El objetivo del diario de incidentes es identificar la posibilidad de estar siendo objeto de Acoso Psicológico en el Trabajo (APT). Con este instrumento, la propia persona que puede estar sufriendo esta situación define los diferentes acontecimientos que identifica como conflictivos con otras personas de su entorno laboral, susceptibles de generar acoso.

Enlace al documento:

<https://www.insst.es/documents/94886/96076/Acosopsicologico+en+el+trabajo+Diario+de+incidentes/51917f32-fb64-408d-88be-7bba9df477ca>