

PROCEDIMIENTO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO LABORAL

Índice

- 1. Declaración de principios**
- 2. Objeto**
- 3. Definiciones**
- 4. Alcance**
- 5. Responsabilidades**
- 6. Procedimiento**
- 7. Protocolo de acoso laboral**
- 8. Prevención**
- 9. Flujograma**

ANEXO I Comunicación de conflicto en el ámbito laboral

ANEXO II Conductas relacionadas con situaciones de acoso

ANEXO III Registro de entrega

Fecha y firma Empresa

1. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

Toda persona debe trabajar en un ambiente en el que impere el respeto entre las personas y la igualdad de trato. Por ello, la Dirección de la empresa considera fundamental garantizar tanto la integridad como el respeto y el bienestar de su plantilla. Los integrantes de la empresa tienen el derecho a ser respetados en su intimidad y honor, a la consideración debida a su dignidad y a la protección frente a las conductas que pretendan menoscabarlos.

La empresa se encuentra especialmente concienciada en acometer cuantas actuaciones y medidas sean necesarias para el más profundo respeto de la seguridad y salud en el trabajo, de todo su personal y del resto de personas que, de un modo u otro, preste sus servicios o mantenga relación con la empresa.

Por ello, podrán ejercitar las oportunas quejas o denuncias ante la empresa que deberá asegurar, previa su intervención, la confidencialidad de la información recibida y su protección.

2. OBJETO

- a) Contar con un medio que permita, en el seno de la empresa, alcanzar una solución respecto a los conflictos que puedan producirse entre sus miembros.
- b) Evitar conductas que puedan atentar contra la intimidad, dignidad y honor de las personas.
- c) Implantar un protocolo de actuación frente a posibles situaciones de acoso psicológico, sexual, por razón de sexo u orientación sexual y otras discriminaciones en el trabajo.

Su objetivo es identificar una potencial situación de acoso moral, sexual o por razón de sexo, u otras discriminaciones, con el fin de solventar situaciones discriminatorias y, en su caso, minimizar sus consecuencias, garantizando los derechos de las personas.

- d) Asegurar unas actuaciones bajo los principios de rapidez, confidencialidad y credibilidad, con garantía y protección de la intimidad y dignidad de las personas objeto de acoso, así como de las personas denunciadas.

3. PRINCIPIOS INSPIRADORES DEL PROCEDIMIENTO

La empresa considera a los/as integrantes de la plantilla su principal activo, y estimula el desarrollo del potencial humano y profesional, no admitiendo conductas que atenten contra los derechos fundamentales y la dignidad. Para ello, la empresa se propone articular los medios necesarios para ofrecer la información, educación, capacitación, seguimiento y evaluación adecuada para prevenir los conflictos interpersonales, así como las conductas de acoso y violencia.

Con el compromiso de preservar la salud, la dignidad, la integridad física y moral de toda la plantilla, la empresa reconoce la necesidad de prevenir estas conductas, imposibilitando la aparición y erradicando todo el comportamiento que se manifieste en este sentido, a través de la plena concienciación de todos los miembros que forman parte de la empresa.

La empresa se compromete a atender a las peticiones de solución de conflicto interpersonal que se pueda producir, prestando especial hincapié a su consideración como acoso en el ámbito laboral, de acuerdo con los siguientes principios:

- Adoptar las medidas necesarias que permitan garantizar un entorno libre de intimidación y de violencia verbal o física.
- Salvaguardar los derechos de las personas afectadas en el necesario contexto de prudencia y de confidencialidad.
- Amparar a las personas afectadas desde los indicios de cualquier conducta que se pueda considerar acoso, creando un marco de confianza, de atención y de asesoramiento.

- Garantizar la presunción de inocencia de la persona acusada de un posible acoso.
- Considerar cualquier práctica de acoso o intimidación, extremadamente seria, como falta laboral, dando lugar a las sanciones correspondientes, todo ello de acuerdo con el Convenio Colectivo estatal del sector.
- Si se aprecia que las denuncias son falsas y malintencionadas, podrá iniciarse expediente disciplinario contra quien las haya promovido.
- Cualquier acto de represalia hacia las personas relacionadas con el expediente de investigación de posible acoso, que sea constatado por la empresa, se considerará falta grave o muy grave y podrá conllevar la consecuente sanción disciplinaria.

4. DEFINICIONES¹

- **Conflicto en el ámbito laboral:** Un conflicto interpersonal es una crisis o un lance que surge entre dos o más personas que trabajan en una misma empresa, pero no obligatoriamente en el mismo equipo o departamento, pudiendo también involucrar a trabajadores de distintos departamentos, sin un número determinado de implicados.

Se trata de una fuerte diferencia en torno a una idea o hecho concreto, que puede llegar a generar un ambiente tóxico y nocivo no solo para los implicados en el mismo, sino para toda la plantilla.

Pueden aparecer por motivos personales, laborales, o de otra clase.

- **Acoso psicológico, moral o mobbing:** 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 jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud².
- **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 ofensivo³.
- **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 ofensivo⁴.

De este modo, y a mero título ejemplificativo y no exhaustivo, se entenderá por **conductas constitutivas de acoso**, las que, a continuación, se pasan a detallar:

- a) El acoso sexual, en todas sus vertientes, entendiéndose como tal cualquier conducta no deseada y que se dirige contra una persona por razón de su sexo y con la finalidad de atentar contra su dignidad, con el objetivo de intimidarla, degradarla, humillarla u ofenderla. A los meros efectos ejemplificativos, se entenderá acoso sexual o por razón de sexo, comportamientos como los que se detallan a continuación:
 - La petición de favores sexuales, directa o insinuada.
 - La agresión sexual.
 - La denigración de la persona por su condición sexual o por razón de su sexo.
- b) El acoso laboral, en cualquiera de sus manifestaciones, considerándose como tal cualquier tipo de ataque o conducta que, de modo persistente y de manera continuada en el tiempo, persigue minar la

¹ Ver Anexo II

² Nota Técnica de Prevención número 854 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

³ Artículo 7.1 de la Ley 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

⁴ Artículo 7.2 de la Ley 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

integridad o dignidad de una persona y generándole un entorno discriminatorio, hostil, humillante o degradante. A título meramente ejemplificativo, se considerará acoso laboral, conductas reiteradas tales como:

- Atentados contra la dignidad de la persona.
- La denigración consciente de la persona.
- La violencia verbal.
- La generación de situaciones de aislamiento o separación.
- Así como cualesquiera otros actos y/o conductas, que puedan considerarse como vejatorios, discriminatorios, humillantes, degradantes, intimidatorios, ofensivos o violentos.

5. ALCANCE

Todos los integrantes de la organización.

6. RESPONSABILIDADES

- **Responsable del procedimiento:** La Dirección de la empresa será la responsable de la implantación del presente procedimiento.
- **Responsable de gestión del procedimiento:** Persona/s encargada/s de gestionar el procedimiento. **Podrá contar con asesoramiento interno o externo.**
- **Comisión de Investigación:** La función de este órgano es la investigación, instrucción y seguimiento de los casos de posible acoso laboral, actuando bajo el principio de consenso y sometiendo sus discrepancias a la adopción de acuerdos por mayoría.

Estará formada como mínimo por dos personas, una en representación de la empresa y otra de las personas trabajadoras (representante legal de las personas trabajadoras si la hubiese). **Se recomienda contar además con un tercer integrante, en calidad de asesor/a especialista, interno o externo a la organización.** En empresas pequeñas⁵, se podrá designar a una única persona que asumirá la instrucción del expediente. Puede ser externo o interno a la empresa.

- **Instructor/a:** Su función es la investigación de los hechos denunciados con el objetivo de esclarecer lo sucedido y determinar si ha habido una situación propia de acoso en el ámbito laboral.
- **Secretario/a del Comité de Investigación:** Su función es la gestión documental del "Expediente de Investigación por causa de presunto acoso" y de apoyar al/la Instructor/a en las labores que le sean requeridas. En empresas pequeñas, esta función podrá ser asumida por el/la Instructor/a.

El Expediente de Investigación por causa de presunto acoso es el conjunto de documentos que constituyen una serie ordenada de actuaciones que deben ser practicadas por la Comisión de Investigación, tales como declaraciones testificales (si no son llevadas a cabo por un instructor/a externo/a), relación cronológica de hechos y cuántas se consideren oportunas para la elucidación de los hechos.

Todos los agentes participantes en este procedimiento deben actuar con total objetividad, independencia, confidencialidad y sigilo de la información relativa a las intervenciones que se lleve a término. Se recomienda que cuenten con formación en acoso laboral.

Estas figuras deberán:

- Ser neutrales y aceptadas por las partes.

⁵ Empresas de menor tamaño que carezcan de plan de igualdad (menos de 50 personas trabajadoras). (Protocolo para la prevención y actuación frente al acoso sexual y acoso por razón de sexo en el ámbito laboral. Ministerio de Igualdad. 2021)

- Pertener a un departamento, unidad o sección diferente a las involucradas en el acontecimiento.
- Reportar a Dirección.

Cuando la imparcialidad de alguna de estas personas no esté asegurada y pueda verse comprometida por la relación familiar, personal y/o profesional o por cualquier otra circunstancia o vínculo con los/as protagonistas de los hechos, la gestión será llevada a cabo por una figura distinta, ya sea interna o externa a la empresa.

7. PROCEDIMIENTO

7.1. Comunicación del conflicto

La comunicación de cualquier acontecimiento con base al objeto del presente procedimiento se realizará mediante escrito dirigido a _____⁶ (Responsable de Gestión del Procedimiento).

Si la recepción del documento corriera a cargo de una persona ajena al Responsable de gestión del procedimiento (p.e. representación legal de las personas trabajadoras), se pondrá inmediatamente en conocimiento de dicho órgano, quedando obligada a guardar confidencialidad y reserva en todo lo relacionado con su intervención.

La persona que informe deberá indicar por escrito sus datos y una descripción de los hechos denunciados, anexando la documentación que considere oportuna para la aclaración de los mismos. Ver Anexo I.

La solicitud podrá paralizarse a petición de la persona que la ha iniciado del modo anteriormente indicado.

7.2. Fase preliminar

Esta fase tiene por objeto la gestión por parte de la empresa de la comunicación del conflicto.

El/la Responsable de gestión del procedimiento recabará la información preliminar que considere oportuna, sin perjuicio de incluir otros puntos considerados convenientes.

7.3. Fase de intervención

a) Objetivo

El objetivo de esta fase es el análisis del hecho denunciado, el diagnóstico de la denuncia y propuesta de resolución.

b) Gestión

Se tendrá un plazo máximo de una semana para establecer la planificación de las reuniones de mediación y comunicarlas a las partes implicadas en el incidente.

Los modelos de reuniones podrán ser:

- Reunión con el/la denunciante para conocer los hechos.
- Reunión con el/la denunciado/a para conocer los hechos.
- Reunión con las personas relacionadas con los hechos objeto de la investigación, hayan sido o no referidas en el escrito de comunicación.

De las reuniones mantenidas se derivará un informe que recogerá: descripción de los hechos objeto de denuncia y la valoración respecto a los mismos. Este informe también contendrá la propuesta de solución para que sea tenida en cuenta por la empresa.

⁶ Dirección o gerencia, RRHH, Administración, ...

En el caso de que se sospechase que el conflicto pudiera estar relacionado con alguna situación de acoso en el trabajo, se procederá a la activación del PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO EN EL ÁMBITO LABORAL, indicando su posible tipología (acoso psicológico, sexual, por razón de sexo u orientación sexual y otras discriminaciones en el trabajo).

c) Plazo

El/la Responsable de gestión del procedimiento dispondrá de un plazo máximo de un mes para realizar todas sus actuaciones y emitir el preceptivo informe para la empresa.

7.4. Fase de resolución

a) Objeto

Esta fase tiene por objetivo la adopción de una solución a la comunicación planteada por parte de la Comisión de Investigación y su comunicación a las personas implicadas.

b) Gestión

La Dirección de la empresa, en un plazo máximo de diez días, validará de forma parcial o íntegra la propuesta de resolución o, en su caso, adoptará otra solución si lo considera conveniente.

La solución optada será comunicada a el/la Responsable de gestión del procedimiento y comunicación a las personas afectadas.

8. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO EN EL TRABAJO

8.1. Activación

El Protocolo se iniciará a propuesta del/la Responsable de gestión del procedimiento, de la Representación legal de las personas trabajadoras y/o de un miembro de la plantilla (en adelante, el/la denunciante).

Se contará con un máximo de 15 días para convocar a la Comisión de Investigación.

Dicha activación se pondrá en conocimiento del servicio de prevención de riesgos laborales.

8.2. Investigación

La Comisión de Investigación nombrará de entre sus miembros a la persona instructora del expediente, así como al/la secretario/a, en un plazo inferior a cinco días. Las personas que ocupen estos cargos serán designadas atendiendo a su grado de objetividad, imparcialidad y formación, según la vinculación que pudiera tener con la situación denunciada y las personas implicadas. **Estos cargos podrán ser asumidos por integrantes externos a la organización.**

El/la Instructor/a, una vez designado y a la vista de la solicitud de intervención, dispondrá de una semana para planificar las actuaciones a llevar.

Como primera acción, debe citar a comparecencia, por separado, para su entrevista (i) al/la denunciante, (ii) a la presunta víctima del acoso, (iii) al/la presunto/a acosador/a y (iv) cuantos testigos puedan aportar algún tipo de información sobre la trascendencia de los hechos.

Iniciado el procedimiento, la Comisión de Investigación, a propia iniciativa o a solicitud de parte, podrá proponer al/la responsable de los recursos humanos de la empresa o la Dirección, el cambio de puesto o la adopción de otras medidas que considere pertinentes para garantizar los derechos, tanto del/la trabajador/a solicitante como del/la imputado/a, así como para garantizar la confidencialidad de la investigación y de cuanta información se contenga en el Expediente.

El proceso de investigación finalizará con la elaboración de un acta o informe de conclusiones en el plazo máximo de un mes, que se remitirá a la Dirección para la toma de la decisión final.

Ese informe podrá contener cuantas medidas correctoras se estimen oportunas, incluyéndose en su caso la movilidad funcional y/o la imposición de sanciones disciplinarias, en el caso de verificación de situación de acoso o de sospecha de denuncia falsa y malintencionada. Por el contrario, si no se constata la existencia de situaciones de acoso, o no sea posible su verificación, la solicitud de archivo del proceso.

8.3. Cierre

En un plazo máximo de diez días, la Dirección adoptará la/s medida/s que considere oportunas respecto a los hechos denunciados, incluido el archivo del proceso.

Deberá ponerla en conocimiento de la Comisión de Investigación para su comunicación a la persona denunciante y denunciada.

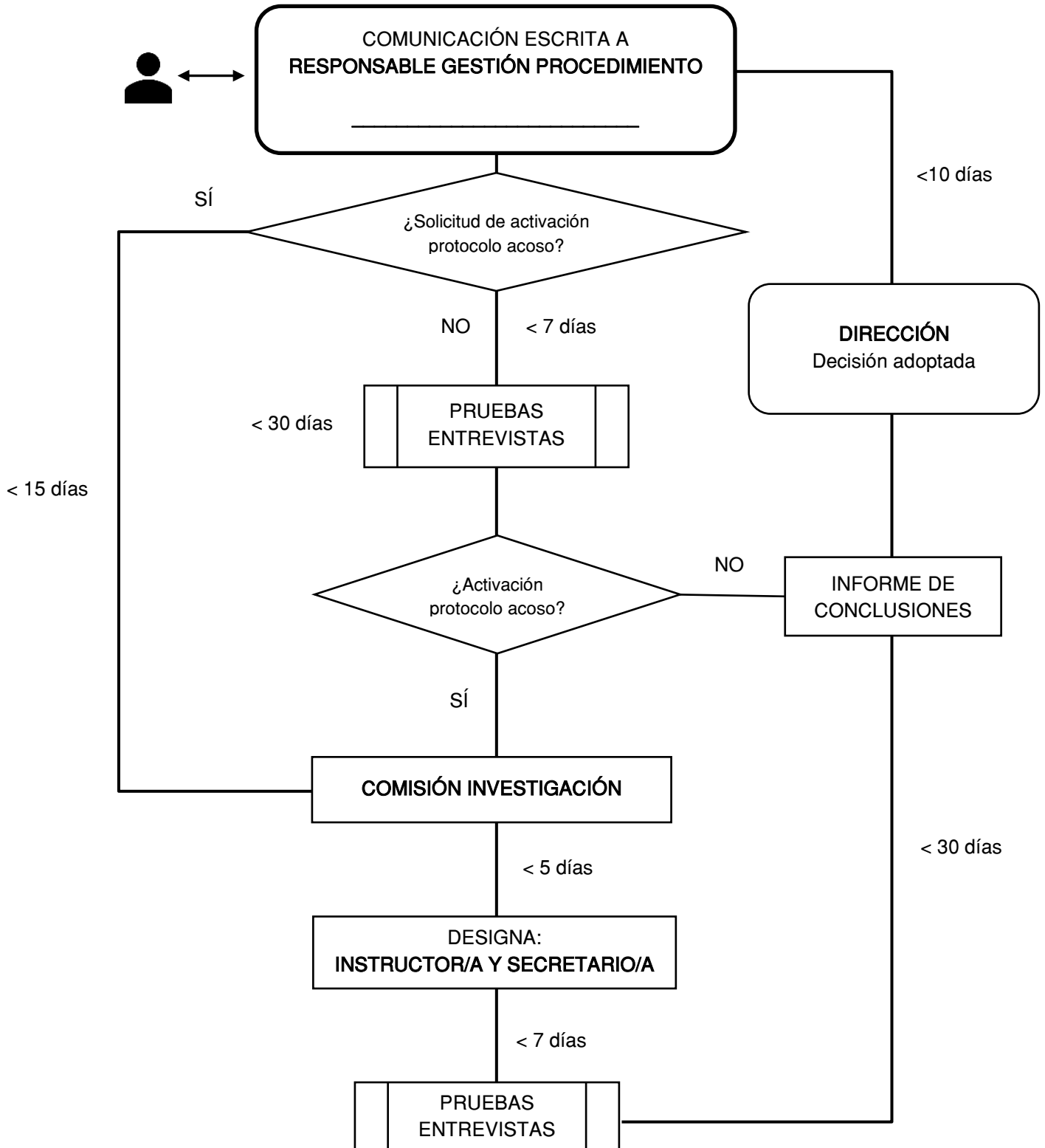
9. PREVENCIÓN

Para prevenir y evitar las situaciones de conflicto laboral y acoso en el trabajo, la empresa divulgará este procedimiento, y se compromete a fomentar el respeto y la consideración entre todos sus colaboradores, realizando cualquier acción, formativa o de cualquier tipo, que estime necesaria para el cumplimiento de los fines de este Protocolo.

Este procedimiento será actualizado con la periodicidad que proceda, con el objetivo de que todos los miembros de la empresa se conciencien y se responsabilicen en ayudar a garantizar un entorno de trabajo en el que se respete la dignidad de todas las personas de la organización.

Por último, la empresa se compromete a seguir trabajando en lo que se requiera sobre nuevas medidas para prevenir los conflictos entre sus miembros y el acoso laboral, y a implementarlas oportunamente, así como a mantenerse informada sobre los avances que se produzcan en la sociedad al respecto.

10. FLUJOGRAMA



ANEXO I COMUNICACIÓN DE CONFLICTO EN EL ÁMBITO LABORAL

Datos de la persona solicitante

Persona afectada Unidad directiva afectada Delegados/as sindicales/Prevención

Nombre y apellidos: _____ Sexo: Hombre Mujer

NIF: _____ Teléfono de contacto: _____

Puesto de trabajo _____ Cargo/ Unidad administrativa: _____

Datos de la persona afectada, en caso de ser distinto de la solicitante

Persona afectada Unidad directiva afectada Delegados/as sindicales/Prevención

Nombre y apellidos: _____ Sexo: Hombre Mujer

NIF: _____ Teléfono de contacto: _____

Puesto de trabajo _____ Cargo/ Unidad administrativa: _____

Descripción de los hechos

Documentación anexa Sí No

En el caso de considerar que los hechos pudieran ser acoso en el trabajo, indique cuál:

laboral sexual por razón de sexo por razón de orientación sexual

otras discriminaciones:

Solicitud

Solicito la activación del “Procedimiento para la solución del conflicto en el ámbito laboral. Protocolo de actuación frente al acoso en el trabajo”

Localidad, fecha y firma de la persona interesada

ANEXO II CONDUCTAS RELACIONADAS CON SITUACIONES DE ACOSO

La expresión de las situaciones de hostigamiento psicológico hacia una persona es susceptible de ser manifestada de muy diversas maneras. Las conductas relacionadas a continuación, se pueden producir aisladamente, simultáneamente o de manera consecutiva. En el acoso psicológico, lo habitual es que el individuo que es víctima de una situación de acoso sea objeto de varios de las conductas que a continuación se describen.

LISTA NO EXHAUSTIVA DE CONDUCTAS RELACIONADAS CON SITUACIONES DE ACOSO, CLASIFICADAS POR TIPOS

a) Ataques a las víctimas con medidas organizacionales:

- Medidas destinadas a excluir o aislar de la actividad profesional a una persona.
- El/La superior de forma continuada restringe a la persona las posibilidades de hablar.
- El abuso de poder a través del menosprecio persistente, o la fijación de objetivos con plazos inalcanzables, o la asignación de tareas imposibles de realizar.
- El abuso de autoridad al dejar al/la trabajador/a de forma continuada sin ocupación efectiva o incomunicada, sin causa alguna que lo justifique.
- El abuso de poder al asignarle de modo permanente una ocupación en tareas inútiles o sin valor productivo con el fin de humillarlo.
- El control desmedido del rendimiento de una persona.
- Se reparte la carga de trabajo de manera desproporcionada, asignándole una cantidad excesiva en relación con los demás compañeros.
- No se le convoca a reuniones con el resto de la plantilla.
- No se le transmiten las instrucciones u órdenes necesarias para la realización de su trabajo, o se le transmiten de forma equivocada. Se le dan órdenes contradictorias.
- Se le asignan trabajos para los que el empleado o bien carece de cualificación, o bien la que tiene es mayor que la requerida para la realización de las tareas encargadas.
- Se prohíbe a los demás miembros de la plantilla que se relacionen con él/ella o que se le facilite información sobre el trabajo.
- Se le atribuyen errores no cometidos, aireándolos y difundiéndolos ante los/as jefes/as y en el interior y/o exterior de la unidad.

b) Ataques a las relaciones sociales de la víctima:

- Prohibir a los colaboradores/as que hablen a una persona determinada o restringir el trato del resto de la plantilla.
- Rehusar la comunicación con la víctima a través de miradas y gestos.
- Rehusar la comunicación con una persona negándole la posibilidad de comunicarse directamente con ella.
- No dirigir la palabra a una persona.
- Tratar a una persona como si no existiera (ningunear).

c) Ataques a la vida privada de la víctima:

- Criticar permanentemente la vida privada de una persona.
- Mofarse sistemáticamente de la vida privada de una persona.
- Comentarios acerca de que la persona tiene problemas psicológicos.
- Mofarse de las discapacidades de una persona.
- Imitar los gestos, voces, etc. de una persona.
- Hacer parecer estúpida a una persona de forma repetida y reiterada.
- Terror telefónico llevado a cabo por la persona hostigadora.
- Se propagan rumores sobre su vida personal.

d) Agresiones verbales:

- Gritos o insultos repetidos.
- Críticas permanentes y en mal tono acerca del trabajo de la persona.
- Amenazas verbales reiteradas, coacciones o intimidaciones.

e) Rumores:

- Hablar mal de la persona a su espalda, reiteradamente.
- Difundir rumores falsos sobre el trabajo o vida privada de la víctima.

LISTA NO EXHAUSTIVA DE SITUACIONES QUE NO SON CONSIDERADAS COMO ACOSO PSICOLÓGICO

- 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.

ANEXO III REGISTRO DE ENTREGA

PROCEDIMIENTO PARA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO LABORAL. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO EN EL TRABAJO

LA EMPRESA	TRabajador O TRabajadora	FECHA	FIRMA