

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN AUTÓNOMA
EN CASO DE ACOSO LABORAL Y SEXUAL

Fecha doc.:
1-Febrero-2021

ÍNDICE

1. OBJETO DEL PROTOCOLO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. JUSTIFICACIÓN
4. DEFINICIÓN DE ACOSO MORAL EN EL TRABAJO Y ACOSO SEXISTA Y SEXUAL.
5. METODOLOGÍA
 - 5.1. Intervención Primaria
 - 5.1.1. Fijación de estándares morales. Compromiso de la Dirección
 - 5.1.2. Procedimiento de Gestión de Conflictos
 - 5.1.3. Diseño de la tarea
 - 5.2. Intervención Secundaria
 - 5.2.1. Definición de un sistema de alarma
 - 5.2.2. Aplicación del procedimiento de Gestión de Conflictos
 - 5.3. Intervención Terciaria
6. DISPOSICIÓN ADICIONAL
7. DISPOSICIONES FINALES

1. OBJETO DEL PROTOCOLO

El presente documento tiene por objeto la intervención ante la aparición de un funcionamiento anormal de la organización social, la presencia de conflictos interpersonales en los entornos de trabajo.

Se establece un procedimiento de actuación a seguir en caso de que se den conductas que puedan suponer acoso moral o sexual en el espacio laboral de esta empresa. En este sentido, debe tenerse en cuenta que el acoso que se realice en el seno de la organización se considerará un riesgo laboral de carácter psicosocial y, en consecuencia, se adoptarán las medidas correctoras necesarias para que tales conductas cesen. Además, se adoptarán medidas de protección de las víctimas.

En las organizaciones de trabajo están contempladas las relaciones que deben establecerse entre los distintos individuos y grupos para la realización de la tarea encomendada. Sin embargo la existencia de otro tipo de relaciones, distintas de la meramente productivas, entre los distintos individuos de una empresa, así como el desarrollo formal de todas las relaciones en general, pueden dar origen a un funcionamiento anormal de la organización social, lo que puede traducirse en consecuencias bastante más amplias que simples discusiones o desencuentros, repercutiendo tanto sobre el trabajador (mal clima laboral, insatisfacción en el trabajo, desmotivación,.....) como sobre el funcionamiento de la empresa.

MARSEIN S.A. consciente de la responsabilidad de la Dirección y del mando de evitar la generación de conflictos interpersonales, e intervenir en la resolución de los que pudieran producirse, se compromete a favorecer las comunicaciones jerárquicas y funcionales, ascendentes y descendentes, así como facilitando la colaboración entre los miembros del grupo de trabajo.

El objetivo del presente estudio es, por lo tanto, exclusivamente preventivo y quiere servir como instrumento para una correcta planificación de acciones preventivas destinadas a la protección de la salud de los trabajadores, en cumplimiento de las obligaciones generales indicadas en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995).

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Se aplicarán las disposiciones de esta Orden a los empleados de la empresa MARSEIN S.A. Se excluye de su ámbito de aplicación a empleados de empresas externas que comparten el lugar de trabajo (personal de limpieza, de ETT, etc.), siempre y cuando no estén involucrados en el conflicto el personal de la empresa.

3. JUSTIFICACIÓN

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (BOE nº 269 de 10.11.95), tiene por objeto el promover la seguridad y la salud de los trabajadores mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de los riesgos derivados del trabajo. (Art. 2)

El art. 16. Plan de prevención de riesgos laborales, evaluación de los riesgos y planificación de la actividad preventiva.

La prevención de riesgos laborales deberá integrarse en el sistema general de gestión de la empresa, tanto en el conjunto de sus actividades como en todos los niveles jerárquicos de ésta, a través de la implantación y aplicación de un plan de prevención de riesgos laborales a que se refiere el párrafo siguiente.

Este plan de prevención de riesgos laborales deberá incluir la estructura organizativa, las responsabilidades, las funciones, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para realizar la acción de prevención de riesgos en la empresa, en los términos que reglamentariamente se establezcan.

Los instrumentos esenciales para la gestión y aplicación del plan de prevención de riesgos, que podrán ser llevados a cabo por fases de forma programada, son la evaluación de riesgos laborales y la planificación de la actividad preventiva a que se refieren los párrafos siguientes:

- ❑ El empresario deberá realizar una evaluación inicial de los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores, teniendo en cuenta, con carácter general, la naturaleza de la actividad, las características de los puestos de trabajo existentes y de los trabajadores que deban desempeñarlos. Igual evaluación deberá hacerse con ocasión de la elección de los equipos de trabajo, de las sustancias o preparados químicos y del acondicionamiento de los lugares de trabajo. La evaluación inicial tendrá en cuenta aquellas otras actuaciones que deban desarrollarse de conformidad con lo dispuesto en la normativa sobre protección de riesgos específicos y actividades de especial peligrosidad. La evaluación será actualizada cuando cambien las condiciones de trabajo y, en todo caso, se someterá a consideración y se revisará, si fuera necesario, con ocasión de los daños para la salud que se hayan producido.
- ❑ Cuando el resultado de la evaluación lo hiciera necesario, el empresario realizará controles periódicos de las condiciones de trabajo y de la actividad de los trabajadores en la prestación de sus servicios, para detectar situaciones potencialmente peligrosas. Si los resultados de la evaluación prevista en el párrafo a) pusieran de manifiesto situaciones de riesgo, el empresario realizará aquellas actividades preventivas necesarias para eliminar o reducir y controlar tales riesgos. Dichas actividades serán objeto de planificación por el empresario, incluyendo para cada actividad preventiva el plazo para llevarla a cabo, la designación de responsables y los recursos humanos y materiales necesarios para su ejecución.
- ❑ El empresario deberá asegurarse de la efectiva ejecución de las actividades preventivas incluidas en la planificación, efectuando para ello un seguimiento continuo de la misma.
- ❑ Las actividades de prevención deberán ser modificadas cuando se aprecie por el empresario, como consecuencia de los controles periódicos previstos en el párrafo a) anterior, su inadecuación a los fines de protección requeridos.
- ❑ Cuando se haya producido un daño para la salud de los trabajadores o cuando, con ocasión de la vigilancia de la salud prevista en el artículo 22, aparezcan indicios de que las medidas de prevención resultan insuficientes, el empresario llevará a cabo una investigación al respecto, a fin de detectar las causas de estos hechos.

Así mismo en el art. 4 de la Ley del Estatuto de los Trabajadores en su apartado 2 establece en la relación de trabajo, los trabajadores tienen derecho:

- a) A la ocupación efectiva.
- b) A la promoción y formación profesional en el trabajo.
- c) A no ser discriminados para el empleo, o una vez empleados, por razones de sexo, estado civil, por la edad dentro de los límites marcados por esta Ley, raza, condición social, ideas religiosas o políticas, afiliación o no a un sindicato, así como por razón de lengua, dentro del Estado español. Tampoco podrán ser discriminados por razón de

- disminuciones físicas, psíquicas y sensoriales, 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 seguridad e higiene.
 - e.) Al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente a ofensas verbales o físicas de naturaleza sexual.

Ley 62/2003 de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social.

TÍTULO II De lo Social.

CAPÍTULO III

Medidas para la aplicación del principio de igualdad de trato

SECCIÓN 1.a DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 27. Objeto y ámbito de aplicación de este capítulo.

Este capítulo tiene por objeto establecer medidas para la aplicación real y efectiva del principio de igualdad de trato y no discriminación, en particular por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, en los términos que en cada una de sus secciones se establecen.

Este capítulo será de aplicación a todas las personas, tanto en el sector público como en el sector privado.

4. DEFINICIÓN DE ACOSO MORAL EN EL TRABAJO Y ACOSO SEXISTA Y SEXUAL

Se entiende **por acoso moral en el trabajo**, aquella situación en la que una persona o grupo de personas ejercen una violencia psicológica sobre otra u otras personas en el lugar de trabajo, con el fin de destruirlas personal o profesionalmente, creando un clima o ambiente laboral hostil.

Esta violencia ha de ser sistemática o habitual, esto es, está inmersa en un proceso y no se trata de un único acto, por grave e intenso que éste pueda ser. El acoso puede obedecer a motivos laborales o extralaborales, pero ha de producirse en el lugar de trabajo.

Se considera **acoso sexista en el trabajo** cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado dirigido contra una persona por razón de su sexo, y que se dé con el propósito, o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona o crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo. Cuando dicho acoso sea de índole sexual se considerará acoso sexual.

Exclusiones:

Quedarán excluidos del concepto de acoso moral en el trabajo aquellos conflictos interpersonales pasajeros y localizados en un momento concreto, que se pueden dar en el marco de las relaciones humanas y que afectan a la organización del trabajo y a su desarrollo, pero que no tienen la finalidad de destruir personal o profesionalmente a las partes implicadas en el conflicto.

Estos casos de conflicto, en los que los intereses de dos empleados parecen incompatibles, los órganos de gestión de personal deberán asumir una función de liderazgo y harán las diligencias necesarias para resolver los conflictos latentes y presentes.

5. METODOLOGÍA

Dado que el objetivo del presente proceso de intervención es en una primera instancia prevenir los funcionamientos anómalos de la organización que puedan degenerar en conflictos que adopten formas muy variadas y grados de intensidad también muy variables, que pueden abarcar desde pequeños desencuentros hasta situaciones de hostilidad abierta e incluso llegar a la manifestación de conductas claramente agresivas, en función de las consecuencias que queremos evitar se deberá actuar en tres niveles distintos.

Intervención primaria: Hace referencia a aquellas medidas cuyo objetivo es evitar la aparición de este tipo de conductas, deben ir encaminadas a mejorar la organización y la gestión de los conflictos, debiendo identificarse, evaluarse y controlarse las circunstancias favorecedoras. Para lo cual los pasos a dar se pueden resumir en cuatro grupos de medidas:

- Fijación de estándares morales
- Procedimiento de gestión de conflictos.
- Diseño de la tarea
- Sistema de Liderazgo.

Intervención secundaria: Su finalidad consiste en evitar las consecuencias del conflicto, la patología, con medidas a adoptar sobre los trabajadores de la manera más temprana posible ante la aparición del conflicto.

Los pasos a dar se pueden resumir en:

- Definición de un sistema de alarma.
- Aplicación procedimiento de gestión de conflictos.

Intervención terciaria: Se actúa sobre las secuelas o complicaciones tras la aparición de los efectos. En este caso las medidas se toman principalmente sobre el individuo, dejando constancia del apoyo médico y psicológico al trabajador afectado, así como apoyo emocional, instrumental e informativo.

5.1. INTERVENCIÓN PRIMARIA

5.1.1. Fijación de estándares morales/Compromiso de la Dirección.

Compromiso de la Dirección de la Empresa dirigido a impedir los conflictos interpersonales o de la propia organización que puedan derivar en situaciones de hostigamiento psicológico o conductas de acoso.

"La dirección de MARSEIN S.A. se compromete a velar por que en el seno de la misma no se produzcan situaciones de hostigamiento psicológico a los trabajadores, iniciando las actuaciones oportunas tan pronto como tenga conocimiento de que pudiera estar cometándose situaciones de este tipo que podrán dar lugar a la aplicación del régimen disciplinario"

Definición de conductas.

El primer paso para evitar la aparición de conductas de hostigamiento es conocerlas, difundirlas y establecer de forma explícita que no son aceptables, debe llegarse a conocer cuáles son las conductas intolerables.

Son tres los derechos que están básicamente en juego dentro del hostigamiento psicológico: el derecho a la intimidad, el derecho a la igualdad de trato y no discriminación y el derecho a la dignidad en el trabajo. En los tres casos se trata de derechos que tienen una cierta trayectoria en lo que se refiere a la protección frente a determinados actos ofensivos, teniendo en cuenta no solo los actos concretos sino las conductas y los comportamientos.

Protección frente a Actos concretos particularmente ofensivos.

- Se considerarán actos ofensivos las palabras u ofensas verbales (insultos e injurias), actos vejatorios, de desprestigio profesional ante compañeros de trabajo o en el ámbito de la relación laboral.
- Los actos de represalias contra un trabajador que sean debidos al ejercicio por parte de estos de sus derechos legítimos.

Protección del derecho a la igualdad de trato y no discriminación.

El principio de igualdad de trato supone la ausencia de toda discriminación directa o indirecta por razón del origen racial, o étnico, de religión o las convicciones, la discapacidad, la edad, la orientación sexual de una persona o la afiliación y la participación en las organizaciones sindicales.

Las diferencias de trato basadas en una característica relacionada con cualquiera de las causas a que se refiere el párrafo anterior no supondrá discriminación cuando, debido a la naturaleza de la actividad profesional concreta de que se trate o en el contexto en que se lleva a cabo, dicha característica constituya un requisito profesional esencial y determinante, siempre que el objetivo sea legítimo y el requisito proporcionado.

Los criterios de definición de categorías y grupos profesionales se acomodarán a reglas comunes para los trabajadores de uno y otro sexo.

Los criterios de ascenso en la empresa se acomodarán a reglas comunes para los trabajadores de uno y otro sexo.

La dirección de **MARSEIN S.A.** en ejercicio de sus poderes de organización, reconocidos tanto por la constitución como en el estatuto de los trabajadores, en el ámbito de la autonomía de la voluntad ejercida mediante un acuerdo privado o decisión unilateral del empresario podrá adoptar decisiones tanto organizativas como de carácter salarial que respetando los mínimos legales o convencionales y no teniendo un claro significado discriminatorio no pueden considerarse vulneradoras del principio de igualdad.

Protección de la no discriminación por razones de minusvalía.

La dirección de **MARSEIN S.A.** se compromete a mantener un principio de igualdad basado en la ausencia de toda discriminación directa e indirecta basada en la discapacidad.

Se entiende que existirá discriminación directa cuando una persona sea tratada de manera menos favorable que otra en situación análoga por motivo de su discapacidad. Existirá discriminación indirecta cuando una disposición legal o reglamentaria, una cláusula convencional contractual, un pacto individual o una decisión unilateral del empresario, aparentemente neutros, puedan ocasionar una desventaja particular a las personas con discapacidad respecto de otras personas, siempre que objetivamente no respondan a una finalidad legítima y que los medios para la consecución de esta finalidad no sean adecuados y necesarios, o salvo que el empresario venga obligado a adoptar medidas adecuadas, en función de las necesidades de cada situación concreta y de acuerdo con el artículo 37 bis de ley 62/2003

Protección del derecho a la intimidad.

La dirección de MARSEIN S.A. podrá adoptar las medidas que estime más oportunas de vigilancia y control para verificar el cumplimiento por el trabajador de sus obligaciones y deberes laborales, comprometiéndose a guardar en su adopción y aplicación la consideración debida a su dignidad humana y teniendo en cuenta la capacidad real de los trabajadores disminuidos en su caso.

La dirección se compromete a la defensa del derecho a la inviolabilidad de la persona del trabajador y respeto a su intimidad, en los términos recogidos en el estatuto de los trabajadores, y definido en los términos: "Sólo podrán realizarse registros sobre la persona del trabajador, en sus taquillas o efectos personales, cuando sean necesarios para la protección del patrimonio empresarial y del de los demás trabajadores de la empresa, dentro del centro de trabajo y en horas de trabajo. En su realización se respetará al máximo la dignidad e intimidad del trabajador y se contará con la asistencia de un representante legal de los trabajadores o, en su ausencia del centro de trabajo, de otro trabajador de la empresa, siempre que ello fuera posible.

En defensa del derecho a las comunicaciones entre las personas, así como su secreto la dirección de la empresa se compromete a la defensa del resguardo de un conocimiento ilícito por terceras personas de las comunicaciones mediante correo electrónico, excepto autorización judicial. Comprometiéndose a la no realización de monitorizaciones de ordenadores a fin de obtener el conocimiento de los ocupadores de correos electrónicos personales de sus trabajadores.

El acceso a los correos electrónicos de contenido laboral, inherentes a procedimientos de trabajo, podrá realizarse cuando se tienen sospechas fundadas de la existencia de incumplimiento graves por partes de los trabajadores y siempre se desarrollará en el marco del procedimiento de gestión de conflictos acordado con los trabajadores. La dirección de la Empresa se compromete al respeto del uso confidencial de las encuestas anónimas que se realizan por la empresa o empresas colaboradoras como consecuencia de los sistemas de gestión empresarial, tales como gestión de la calidad, gestión de la prevención de riesgos laborales, etc.

Protección del derecho a la ocupación efectiva.

La dirección de la Empresa se compromete a la tutela del derecho a una ocupación efectiva de los trabajadores, manteniendo la asignación de funciones de tal forma que teniendo en cuenta las capacidades de cada trabajador y sus características personales, pueda favorecer la utilización de capacidades diversas, la oportunidad de nuevos aprendizajes a través del trabajo que permitan incrementar las cotas de satisfacción laboral.

La protección del derecho a una ocupación efectiva, tiene como contraposición las necesidades organizativas derivadas de los objetivos de cada curso escolar y los intereses personales de cada uno de los trabajadores, siendo conscientes que se puede plantear la imposibilidad de atender a todos los intereses personales de cada uno de los trabajadores, el esfuerzo en la labor de conciliación de estos aspectos, se enmarca en una política activa por parte de la dirección de la empresa por conseguir la máxima utilización de las capacidades de los trabajadores.

Protección del derecho relativo a la definición de las funciones y tareas del trabajador

La dirección de MARSEIN S.A. en el marco del derecho a la potestad de dirección y control de la actividad laboral recogido en el estatuto de los trabajadores se compromete a la asignación de tareas dentro de la clasificación profesional establecida en convenio colectivo y acuerdos con los trabajadores, entendiéndose que las categorías profesionales no pueden ser entendidas como compartimentos estancos y las funciones o tareas asignadas a un trabajador se deberán adecuar a las necesidades del avance de la técnica,

los objetivos empresariales y necesidades de la organización siempre en el marco de sus prestaciones recíprocas y de la buena fe. Comprometiéndose a atender de forma razonada las reclamaciones presentadas por los trabajadores por considerar que la asignación de las mismas constituye una modificación sustancial de sus condiciones de trabajo.

Protección de los derechos de los trabajadores respecto a los cambios organizativos y de funciones.

La dirección de MARSEIN S.A. consciente de que los cambios organizativos y de las funciones asignadas a los trabajadores pueden constituir uno de los factores de riesgo psicosocial más importante y de mayor complejidad, se compromete a:

- Desarrollar el ejercicio del poder de dirección del empresario, respetando los límites establecidos en los artículos 39, 40 y 41 del estatuto de los trabajadores, relativos a la movilidad funcional, movilidad geográfica y modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo.
- La dirección de la empresa comunicará las modificaciones de funciones y/ asignación de tareas, respetando los plazos que se establezcan y basándose en razones objetivas para una más adecuada organización de sus recursos.

5.1.2. Procedimiento de Gestión de Conflictos

Preámbulo.

El presente procedimiento tiene por objeto establecer un método con la coparticipación entre la empresa y los representantes de los trabajadores, que se aplique a la prevención y solución rápida de las quejas relativas a todas las modalidades de hostigamiento o conflicto en la organización, con las debidas garantías y procedimientos imparciales tomando en consideración la defensa de los derechos de cada persona de la organización y establece el procedimiento de queja, los derechos, deberes, obligaciones y responsabilidades de cada persona o estamento de la organización de manera clara y explícita.

Principios directores.

Toda persona tiene derecho a recibir un trato cortés, respetuoso y digno. En virtud de este derecho, la empresa reconoce la necesidad de adoptar medidas para garantizar que todos los miembros del personal disfruten de igualdad de oportunidades y trato. Las partes reconocen que todas las formas de hostigamiento constituyen no solo una afrenta al trato equitativo, sino también una falta grave que no puede ni debe ser tolerado.

La expresión "*hostigamiento*" abarca todo acto, conducta, declaración o solicitud que pueda considerarse discriminatorio, ofensivo, humillante, intimidatorio, o violento, o bien, una intrusión en la vida privada. Incluye los supuestos que se han definido en el apartado de fijación de estándares morales.

La expresión "*mediación*" se refiere al proceso por el que un mediador alienta a las partes a resolver las cuestiones objeto de litigio entre ellas y alcanzar una conclusión mutuamente aceptable, lógicamente, en aquellas materias de las que libremente puedan disponer sin afectar a derechos de terceras personas.

En la mediación propiamente dicha, el mediador desde un lugar neutral posee poder y control sobre el procedimiento, es responsable de la creación del espacio que pueda ser facilitador para que las partes logren poner en palabras el conflicto y evaluar si podrán transitar juntas el camino hacia la búsqueda de consenso.

El papel del mediador consiste en conciliar las reclamaciones antagónicas y apaciguar los sentimientos de agravio que puedan haber surgido entre los trabajadores y los estamentos desavenidos.

Por su parte, la Organización se compromete a poner a disposición del mediador la formación necesaria para el desarrollo de esta actividad, así como el asesoramiento de expertos en la materia que le ayudarán en la tarea de mediación.

Tiene como funciones estatutarias las de: velar por el respeto a los derechos y libertades de los distintos miembros y proveer y desarrollar modos alternativos, no adversariales (Los Métodos Adversariales -Modelo Competitivo-: las partes resuelven el conflicto compitiendo, es decir, son contendientes, y un tercero suple la voluntad de las partes y toma una decisión. ... Todas las partes se benefician con la solución que juntas han creado) e imparciales, para prevenir y resolver los problemas y conflictos relacionados con la actividad colegial en todos sus niveles.

Los trabajadores que consideren que han sido o están siendo objeto de hostigamiento podrán tratar de resolver sus quejas en esta materia acudiendo a cualquiera de las siguientes instancias:

- a) Una reunión entre el superior jerárquico correspondiente y la persona denunciante.
- b) Inicio del proceso ante el mediador.

Todo/a demandante que desee invocar los procedimientos descritos deberá hacerlo en un plazo máximo de dos meses desde que se produjo el incidente que dieron lugar a las quejas en materia de hostigamiento o si la queja en materia de hostigamiento se refiere a una conducta persistente, en un plazo de tres meses desde la última fecha en que se vio afectado por dicha conducta.

Resolución extraoficial de los incidentes en materia de hostigamiento.

Se alienta a los trabajadores que consideren que han sido objeto de hostigamiento a que traten de resolver en primera instancia el asunto directamente y de manera extraoficial con el individuo o grupo de que se trate.

En este sentido podrá obtenerse información y asesoramiento de:

- El gerente de la empresa.
- El superior jerárquico que corresponda al miembro del personal.
- El mediador o persona que este designe.
- El Servicio de Prevención o técnico que este designe.
- Un representante de los trabajadores.

Para entrevistarse con el/la demandado/a, el/la demandante podrá hacerse acompañar por cualquiera de las personas antes citadas o por otro trabajador, los cuales podrán si así lo solicita el/la demandante, tratar o facilitar el proceso de resolución extraoficial a través de la conciliación y la mediación.

En la *resolución extraoficial* de los incidentes contemplados anteriormente, *el plazo de resolución será de 10 días* desde la presentación de la queja.

Papel de los Superiores Jerárquicos.

Con el fin de resolver una queja en materia de acoso, un/a demandante podrá solicitar una reunión extraoficial y privada con cualquiera de los superiores jerárquicos correspondientes. De formularse la solicitud, el superior jerárquico deberá prestar asistencia al demandante proporcionándole información y asesoramiento en cuanto a las posibles maneras de resolver la queja en materia de hostigamiento. Salvo que el/la

demandante disponga otra cosa, el superior jerárquico deberá considerar privada y confidencial, tanto cualquier reunión de este tipo como el hecho de que haya sido solicitada. No se conservará ningún registro de la misma.

Papel del Mediador.

Al tratar de quejas relativas a conflictos interpersonales o con la organización y en materia de hostigamiento, en virtud del presente procedimiento desempeñará las funciones principales siguientes:

- a) La investigación de las quejas en materia de hostigamiento o conflictos interpersonales a fin de establecer los hechos en tales casos.
- b) La formulación de propuestas para la solución de las quejas presentadas.
- c) El examen de actos o conductas a las que se refiere el presente procedimiento.

En el desarrollo de sus actividades el mediador actuará con independencia respecto de las partes y ejercerá las funciones correspondientes con plena autonomía.

Inicio del procedimiento.

El procedimiento se iniciará por medio de queja que se presentará por escrito individual de la persona denunciante o de su representante sindical, ya sea directamente al mediador, bien cuando no le parezca oportuno recurrir al proceso de resolución extraoficial de incidentes o estén en desacuerdo con el resultado del mismo.

Un demandante podrá referir una queja al mediador mediante declaración escrita presentada en el plazo anteriormente expresado. La declaración deberá incluir los siguientes detalles:

- El nombre del demandante y la manera de comunicarse con él.
- La naturaleza de la queja que se somete, con indicación si fuera posible de los derechos que considera vulnerados.
- Si el demandante solicita una reunión expresa con el mediador.
- Cualquier otro detalle que el demandante desee facilitar.

Procedimiento de mediación.

Una vez que el mediador haya recibido la declaración escrita con arreglo a lo dispuesto en el apartado anterior, podrá iniciar la investigación de acuerdo con las funciones que le han sido asignadas.

En el desarrollo de su investigación el mediador podrá solicitar declaraciones a aquellas personas que considere oportuno, en relación con la queja presentada.

Al cumplir con su cometido, el mediador podrá requerir la presentación de cualquier documento o información que considere pertinentes.

El mediador podrá organizar reuniones con el/la demandante, el/la demandado/a o cualquier otra persona que considere oportuno mediante simple notificación, con las siguientes limitaciones:

- a) Una reunión conjunta con el/la demandante y el/la demandado/a sólo tendrá lugar el consentimiento previo de los mismo.
- b) Cuando un/a demandante o un/a demandado/a solicite una reunión en privado con el mediador se le concederá.

El/la demandante y el/la demandado/a tendrán derecho a ser asistidos en las reuniones por sendos representantes o asesores.

Tras la reunión el mediador podrá iniciar nuevas conversaciones o investigaciones que le permitan cumplir con sus funciones.

Resolución del procedimiento.

En un plazo no superior a 10 días prorrogable a petición del mediador, por otros 10, hasta un máximo de 30 días, previa notificación a las partes, el mediador preparará un informe detallado sobre los resultados del caso remitido y, de ser posible formulará propuesta para la solución de la queja. Y/o acuerdo alcanzado.

Se distribuirán copias del informe del mediador a:

- a) El/la demandante
- b) El/la demandado/a
- c) El superior jerárquico correspondiente si el/la demandante refirió inicialmente la queja a dicho superior jerárquico.
- d) El gerente de la empresa.

Se dará copia de las propuestas de solución formulada por el mediador, a toda persona de la que se requiera la adopción de medidas para llevar a cabo dichas propuestas a la práctica.

Las personas que reciban copia de un informe, tienen la obligación de respetar el carácter confidencial del mismo.

La gerencia de la empresa decidirá, en un plazo de 15 días desde la remisión de la propuesta del mediador, qué acción adoptar en el ámbito de sus competencias, en relación con la propuesta del mismo y comunicará su decisión inmediatamente a los participantes.

Cuando la gerencia de la empresa no acepte la propuesta, dará explicaciones detalladas a las partes y al mediador.

Constitución de la Comisión de Investigación.

Se iniciará esta fase en los siguientes casos:

- a) Cuando cualquiera de las partes haya rechazado la fase de mediación o las medidas propuestas por el mediador.
- b) Cuando la fase de mediación no se ha podido llevar a cabo por causa de fuerza mayor.
- c) Cuando las medidas propuestas en la fase de mediación no hayan resuelto el conflicto.
- d) Cuando el estado físico o psíquico del posible acosado aconsejen no acudir a la mediación. En este supuesto se pondrá inmediatamente en conocimiento del Área Médica del Servicio de Prevención.

La gerencia constituirá una Comisión de Investigación en el plazo de diez días hábiles desde la recepción del escrito de cualquiera de las partes del/o mediador/es correspondiente/s.

La Comisión de Investigación estará formada por:

- 1 Persona designada por la Dirección.
- 1 Miembro del Servicio de Prevención Ajeno a la empresa.
- 1 Representante de los trabajadores o persona designada por el afectado

La gerencia comunicará a las partes quiénes son las personas designadas para formar parte de la Comisión de Investigación en el plazo de 5 días hábiles desde su constitución.

Igualmente, les remitirá copia de toda la documentación obrante en el expediente. A partir de la fecha de comunicación se abrirá un plazo de alegaciones de 7 días hábiles.

Procedimiento de actuación de la Comisión de investigación.

En su primera reunión, que en cualquier caso se celebrará después de haber finalizado el plazo para hacer alegaciones, y estudiada la documentación obrante en el expediente decidirá:

- Dar por terminada la investigación al considerar que los hechos no son constitutivos de acoso laboral. Esta decisión se adoptará por unanimidad, deberá ser motivada, recogida por escrito y comunicada a las partes convenientemente.
- Continuar con la investigación.

Investigación de la Comisión de investigación.

La Comisión de Investigación realizará las actuaciones pertinentes en la fase de investigación para determinar si ha existido o no acoso.

Los Departamentos incluidos en el ámbito de esta Orden deberán colaborar con la Comisión de Investigación en todo lo que ésta les solicite, con el fin de que pueda tener todos los elementos de juicio necesarios para concluir la investigación.

Reunión con las partes.

Además de la investigación, la Comisión celebrará una reunión con las partes, bien conjunta o separadamente.

La Comisión podrá invitar a asistir a la reunión a personas que, aunque no forman parte de la Comisión, tengan relación directa con el asunto a tratar, bien por haber sido testigos de la situación, o por ser expertos en la materia. En este caso, se les indicará a las partes las personas que van a asistir a la reunión para la que han sido convocados.

Las partes podrán asistir a la reunión prevista en el artículo anterior acompañadas por un delegado de prevención o sindical, o por cualquier otra persona que estime necesario. En cualquier caso, no podrán asistir acompañado por más de una persona.

Resolución de la fase de investigación.

En el plazo máximo de un mes desde la finalización de las investigaciones, la Comisión de Investigación elaborará un informe, en el que se indicará si ha existido, a juicio de la Comisión, acoso o no, así como las medidas que se proponen para solucionar el problema. El contenido del informe debe ser asumido por unanimidad por los miembros de la Comisión de Investigación para asegurar su implantación. La Comisión de Investigación comunicará al Gerente de la empresa y al Comité de SS las conclusiones de su informe.

En dicha resolución se propondrán las medidas correctoras precisas para poner fin o minimizar el riesgo laboral que se ha producido, conforme al artículo 15 de la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales, se podrá solicitar la apertura un expediente sancionador por la comisión de una falta muy grave, grave, o leve en función de los hechos probados.

Control de la aplicación de las medidas correctoras.

Las medidas correctoras se incorporarán a la Planificación de Acción Preventiva en el que se determina el responsable de su implantación. Corresponderá al Servicio de Prevención el control de la efectividad de las medidas correctoras propuestas.

Cuestiones adicionales.

Toda violación de los derechos establecidos en el presente procedimiento será objeto de medidas disciplinarias y de otras medidas que se consideren apropiadas.

En todo caso, la propuesta planteada en cualquiera de las vías que se establecen en el presente procedimiento no podrán afectar a los derechos de terceras personas, ni su interposición será obstáculo para la tramitación o resolución de los recursos y reclamaciones que conforme a la Ley de procedimiento correspondan.

La iniciación del procedimiento establecido por cualquiera de sus vías, ni interrumpe ni amplía los plazos de reclamación y recursos establecidos en la normativa vigente.

Sin perjuicio de las medidas cautelares que se adopten la interposición de una demanda civil o de una querrela criminal dejará en suspenso el procedimiento que se contempla.

El presente procedimiento está acordado con los representantes de los trabajadores, considerándose, dado su carácter preventivo, el Comité de Seguridad y Salud como el órgano adecuado de presentación y discusión de los términos del mismo.

Una de las características decisivas de este procedimiento es la elección del mediador encargado de la investigación y resolución de los conflictos. Persona ante la que se van a exponer los conflictos y que se encargarán de adoptar soluciones.

Esta figura debe reunir una serie de características:

- Ser neutral y ser vista como neutral por las partes. Debe pertenecer a una sección diferente a la sección de la organización donde se produce el conflicto.
- Ser independiente y actuar con independencia en la investigación de los casos
- Poseer autoridad para tomar decisiones
- Poseer formación específica en resolución de conflictos y en manejo del acoso

La elección del mediador se realizará a propuesta de la gerencia de la empresa y previo acuerdo en el seno del comité de Seguridad y Salud.

A consensuar persona que tendrá la consideración de mediador.

En todo caso tendrán la consideración de mediador los que así determine el Comité de seguridad y Salud y la empresa.

5.1.3. Diseño de la tarea

El diseño de la tarea y la organización del puesto y de la empresa son el punto básico a mejorar a la hora de huir de las circunstancias favorecedoras, de los conflictos en las organizaciones.

El diseño de los trabajos puede convertirse en ocasiones en un factor estresante que fomente la aparición de conductas de hostigamiento. El objetivo será diseñar las tareas para evitar el estrés, deberemos actuar sobre la demanda, el control del trabajo por parte del trabajador y el apoyo social que recibe la persona.

5.2. INTERVENCIÓN SECUNDARIA

5.2.1 Definición de un sistema de alarma

Siendo conscientes que la mejor intervención primaria puede incidir en una disminución de los conflictos, pero no nos garantiza la ausencia de los mismos y al objeto de atajar los problemas antes de que superen la fase de conflicto, antes de producirse la

estigmatización, ante la aparición de un conflicto hay que preparar unas medidas de intervención para actuar de la manera más temprana posible.

En este sentido se ha hecho hincapié en el procedimiento de resolución de conflictos en resolver en primera instancia el asunto directamente de forma extraoficial, dando a esta fase todo el apoyo e interés por parte de la gerencia y de los superiores jerárquicos.

5.2.2 Aplicación del procedimiento de gestión de conflictos

La gerencia de MARSEIN S.A. garantizará en todo momento el derecho a invocar el presente procedimiento sin temor a ser objeto de intimidación, ni de trato injusto, discriminatorio o desfavorable.

El mediador dentro de las funciones que tiene asignadas podrá presentar a través del Comité de Seguridad y Salud, informes sobre las actividades emprendidas las recomendaciones formuladas y las medidas que haya adoptado durante el ejercicio de sus funciones, dentro de los límites impuestos por la confidencialidad y la intimidad de los procesos de intervención.

Así mismo, a fin de realizar un seguimiento y evaluación de la aplicación del procedimiento de gestión de conflictos, la gerencia de la empresa podrá llevar a cabo encuestas y estudios anónimos, para objetivizar que los sistemas funcionan y ofrecen soluciones.

5.3. INTERVENCIÓN TERCIARIA

Como ya hemos expresado anteriormente, todas las medidas contempladas tienen un enfoque preventivo encaminado a minorar los desencadenantes de potenciales situaciones de hostigamiento o disfunciones en la organización, una correcta implantación de los mismo disminuirá considerablemente la probabilidad de la aparición de estas situaciones, pero no garantiza la existencia de conflictos o la aparición de potenciales daños a la salud cuyo origen puede estar en los mismos. Ante la aparición de cualquier caso se deberá actuar sobre el individuo, dejando constancia del apoyo médico y psicológico al trabajador afectado, así como apoyo emocional, instrumental e informativo.

6. DISPOSICIÓN ADICIONAL

Si se produjese una situación de acoso laboral entre trabajadores de esta empresa y de una empresa externa, que comparten el lugar de trabajo, la adopción de medidas correctoras se hará de forma coordinada entre las empresas afectadas, de conformidad con el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

7. DISPOSICIONES FINALES

La presente disposición entrará en vigor 1 de febrero de 2021

En Tarragona, a 1 de febrero de 2021