



Boletín Oficial

**Voluntariedad
Designación
Rapidez
Reducción Costes
Carácter Vinculante
Ejecutabilidad**

***Agrupación Técnica Profesional
- MECIMER -***

«Business Mediator-Mediador Civil y Mercantil»

**Resolución de Conflictos
Proceso Extrajudicial
Alternativa Libre de Actuación
Comunicación, Equilibrio, Empatía
Dialogadas Soluciones
Acuerdo Voluntario entre las Partes**

Año 7 Número 39

Enero/Febrero 2023



Sumario

Actualidad Corporativa págs. 3-7

Siete tendencias de recursos humanos para 2023 .

Información de Actualidad págs. 8-12

Información actualizada del último texto del Acuerdo para la Solución Autónoma de Conflictos Laborales en el ámbito estatal con las principales claves de aplicación, dejando espacio a las aportaciones futuras.

Formación Continuada págs. 13-21

Guía de elaboración del protocolo de resolución de conflictos en el trabajo..... pags. 13-20

Cuestionario Formativo.- Formulación de preguntas referentes al Área de Formación Continuada pág. 21

Consultorio Formativo págs. 22-23

Sección dedicada a responder desde un punto de vista formativo y práctico, cuestiones variadas de actualidad, surgidas dudas y consultas planteadas en el ejercicio de la actividad de nuestros profesionales.

Respuestas correctoras correspondientes al Área de Formación Continuada pág. 23

La Agrupación Técnica Profesional de Business Mediator-Mediadores Civiles y Mercantiles ha adoptado las medidas y niveles de seguridad de protección del REGLAMENTO EUROPEO (UE) 2016/679. Los datos personales proporcionados por usted son objeto de tratamiento automatizado y se incorporan a un fichero titularidad de la Agrupación Técnica Profesional de Business Mediator-Mediadores Civiles y Mercantiles, que es asimismo la entidad responsable del mismo, inscrito en el Registro General de la Agencia Española de Protección de Datos. Usted podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y en su caso, oposición, enviando una solicitud por escrito, acompañada de la fotocopia de su D.N.I., dirigida a la Calle Atocha, nº20-4º-Derecha, Código Postal 28012, de Madrid. Para el caso de que quiera realizarnos alguna consulta o sugerencia lo puede realizar en la siguiente dirección de correo electrónico: mecimer@atp-guiainmobiliaria.com

Ejemplar: Gratuito

Recepción: Periódico

Edición: MECIMER

Imprime: Gráficas Alhorí

Ángeles Carrillo Baeza

D.L.: En trámite

E-mail: mecimer@atp-guiainmobiliaria.com



Boletín Oficial
DE LA
AGRUPACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL
DE
BUSINESS MEDIATOR-MEDIADORES CIVILES Y MERCANTILES

Redacción y Administración

C/. Covarrubias, nº 22-1º-Derecha

28010 MADRID

Tel. Corp.: 91 457 29 29



Web: www.atp-mecimer.com

Apostar por la formación y desarrollo de los empleados: “Las compañías que invierten en el desarrollo de su gente tienen 11% más de rentabilidad y el doble de probabilidades de retener a sus mejores colaboradores”. Invertir en la formación de los trabajadores, es invertir en la compañía.

Buen ambiente de trabajo: Todo se resume a cómo la persona se encuentra en su trabajo. Si conseguimos que los colaboradores acudan a trabajar contentos y se sientan a gusto con el resto del equipo, será una gran ventaja para todos.

Motivación: Desarrollar su sentimiento de pertenencia en la organización y que sientan su trabajo valorado hará que su motivación aumente y también su productividad.

Comunicación interna: Uno de los puntos clave que aumentará la motivación de los empleados es una correcta comunicación dentro de la compañía. Mantener a los empleados informados de las novedades aumentará su sentimiento de pertenencia.

2. HR Automation: Automatización de los procesos de RRHH

La tendencia anteriormente mencionada sobre el bienestar de los empleados ha supuesto un aumento de trabajo para los departamentos de Recursos Humanos, así como de los presupuestos de estos departamentos y de la obligación de cubrir las necesidades de los trabajadores y cumplir con requisitos legales como el control horario.

Desde la gestión de la plantilla, el bienestar organizacional, la comunicación interna o la selección de personal, hasta la compensación y beneficios, la evaluación, desarrollo y la gestión del talento.

En todas estas tareas, la transformación digital es clave para automatizar, disminuir errores y reducir el tiempo dedicado a tareas administrativas.

Implementar la digitalización en la gestión de talento y personas es muy positivo para impulsar la estrategia empresarial de cualquier tipo de entidad, siendo estos algunos de sus beneficios:

- Eliminar barreras en la estructura organizacional, fomentando la comunicación interna, y mejorando el clima laboral.
- Agilizar y optimizar los diferentes procesos de Recursos Humanos, reduciendo tiempos e incrementando su eficiencia.

- Impulsar una cultura tecnológica, una alfabetización digital entre todo el capital humano.
- Mejorar la productividad, debido a la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.
- Incentivar el talento humano, así como su potencial.

Ha llegado el momento de dejar atrás las aplicaciones de RRHH fragmentadas y pasar a soluciones integradas de principio a fin dentro de una plataforma digital, como el software de Recursos Humanos Endalia HR. Una integración más profunda e inteligente es primordial, con la perspectiva de ahorrar costes a medio plazo.

3. Teletrabajo como exigencia

Si 2022 trajo consigo una nueva forma de afrontar la presencialidad en el trabajo, podemos decir que en 2023 el teletrabajo será un "must" o requisito indispensable para muchas personas a la hora de formar parte de una organización.

El número de vacantes que ofrecen teletrabajo se ha duplicado de 2021 a 2022, y multiplica por 10 las de hace dos años. Además, estudios recientes en Estados Unidos desvelan que dos tercios de los trabajadores considerarían la posibilidad de buscar un nuevo empleo si se vieran obligados a volver a la oficina a tiempo completo.

Y es que el teletrabajo nos ha aportado la flexibilidad y conciliación de vida laboral y personal que tanto esperábamos. Ya no es un beneficio social o una forma de atraer talento... Hoy en día el trabajo en remoto es una exigencia o un derecho adquirido colectivamente por parte de los trabajadores.

Así pues, las empresas que en 2023 no ofrezcan ninguna posibilidad de teletrabajo, pueden tener problemas de fidelización de sus trabajadores.

El teletrabajo también ha traído dolores de cabeza a responsables y departamentos de Recursos Humanos a la hora de registrar la jornada y horas trabajadas. Tanto en modalidad presencial como a distancia, el registro de horas trabajadas, el control horario y el fichaje siguen siendo necesarios. Para controlar estos aspectos, una de las mejores soluciones es recurrir a plataformas digitales como un software de registro de jornada, una herramienta que hace más fácil y sencilla la gestión y el seguimiento del registro horario de los empleados.

4. Feedback de los empleados

La opinión de todas las personas de la organización es necesaria, y por fin se está empezando a tener en cuenta.

Para seguir mejorando y aplicar los cambios adecuados, el equipo de Recursos Humanos deberá escuchar la voz de los trabajadores. Por ello, una de las tendencias de 2023 será recurrir cada vez más a las encuestas y a la recogida de información y feedback más frecuente.

Pero cuidado, tan importante es esforzarse en recibir el feedback de los empleados como participar en una escucha activa y actuar en consecuencia de ello. De nada nos servirá obtener la información, si luego nos limitamos a tener una escucha pasiva.

Las empresas y su organigrama de trabajo tienden hacia una organización más horizontal en la que los cambios y mejoras introducidos cuenten con la participación y la implicación de todos: trabajadores y directivos.

En este sentido, contar con los medios de comunicación interna adecuados para el acceso a esta participación es otra de las tendencias para el nuevo año a la que habrá que estar muy atento. Por ejemplo, un software de comunicación interna nos ayudará a distribuir encuestas, obtener los resultados y generar informes.

5. People Analytics

No es una tendencia de futuro, pues hace tiempo que deberíamos saber que almacenar, manejar y analizar los datos es fundamental para una correcta toma de decisiones. Pero si en algún departamento está empezando a tomar relevancia, es el de Recursos Humanos.

Ahora que todo empieza a estabilizarse después de un par de años de adaptación, los profesionales de gestión de talento y personas necesitan medir con exactitud la productividad y el rendimiento de cada persona de su organización. Y para ello, debemos contar con los datos precisos.

People Analytics se trata de un método de investigación basado en datos cuyo objetivo es estudiar a las personas que forman parte de una empresa y, con ello, ayudar a tomar mejores decisiones.

Pero la obtención del dato no es suficiente, es necesario que sean recopilados, analizados y visualizados para tomar decisiones en base a ellos. Esta tendencia ayuda a entender y valorar la motivación, eficiencia y productividad de los trabajadores, mediante el uso de KPI's o indicadores clave.

En este aspecto, es realmente útil un software de Recursos Humanos que nos permita integrar y analizar esta información, así como a los departamentos de RRHH identificar problemáticas a nivel individual y grupal.

6. Employer Branding

Si nos interesa la captación de talento, el Employer Branding será una tendencia que deberemos tener en cuenta en el año 2023 desde Recursos Humanos. Cada vez más, el reclutamiento se irá asemejando al marketing, y las empresas deben de trabajar en la imagen que tienen de ella sus empleados, tanto presentes como futuros.

El Employer Branding es la imagen que se tiene de una organización como marca empleadora, y de ésta dependerá que el talento esté interesado o no en formar parte de la empresa.

En 2023, las empresas invertirán en la estrategia de Employer Branding, adquiriendo la tecnología adecuada que la respalde y creando una fuerte presencia en redes sociales. Para poder aplicar su estrategia, el departamento de RRHH deberá desarrollar nuevas competencias, necesarias para gestionar la página de empleo y las comunidades de candidatos. A cambio, se conseguiremos reducir los costes de búsqueda y selección y mejorar los resultados.

7. Equipos heterogéneos

Este ejercicio 2023 se apuesta por la diversidad y las plantillas muy heterogéneas. Ya ha sido una tendencia clara en el año 2022, que seguirá presente este año.

La diversidad en los procesos de selección de personal y dentro de un mismo equipo, ha permitido a las organizaciones disfrutar de diferentes puntos de vista y conseguir nuevos enfoques.

Trabajadores con habilidades muy diferentes y con formas de trabajo distintas, aprenderán los unos de los otros y aportarán múltiples beneficios al equipo en conjunto.

Conclusión

Si podemos sacar una conclusión de los últimos años, es que los profesionales ya no buscamos lo mismo. El talento no se conforma solo con un buen salario; busca flexibilidad laboral, una cultura empresarial firme, buen ambiente de trabajo, desarrollo, etc.

Y aquí, los departamentos de Recursos Humanos juegan un papel fundamental. Por ello, el trabajo de este departamento es más necesario que nunca y cada vez más valorado. Apostar por los Recursos Humanos, supondrá grandes beneficios para el presente y futuro de cualquier organización.

Información de Actualidad

Información actualizada del último texto del Acuerdo para la Solución Autónoma de Conflictos Laborales en el ámbito estatal con las principales claves de aplicación, dejando espacio a las aportaciones futuras.

ANÁLISIS DEL VI ACUERDO PARA
LA SOLUCIÓN AUTÓNOMA
DE CONFLICTOS LABORALES
(EL VI ASAC)

¿QUÉ ES EL SIMA-FSP? MISIÓN Y OBJETIVOS

La Fundación SIMA-FSP (Servicio Interconfederal de Mediación y Arbitraje) fue creada por las organizaciones empresariales CEOE, CEPYME y las sindicales, CCOO y UGT, el 22 de julio de 1997, para gestionar los procedimientos del Acuerdo sobre Solución Extrajudicial de Conflictos Laborales (ASEC), suscrito el 25 de enero de 1996.

Con posterioridad se han recogido más ediciones, en concreto los Acuerdos ASEC II (2000), ASEC III (2004), ASEC IV (2009), ASAC V (2012), hasta el actual, ASAC VI (2020).

En su Patronato, conformado actualmente por 17 miembros, participan las Organizaciones Empresariales (CEOE y CEPYME) y Sindicales (CCOO y UGT) firmantes del ASEC en el año 1996. Incorporándose en 2017 la Administración General del Estado, a través de la Secretaría del Estado de Empleo, momento a partir del cual se añadieron a su denominación las siglas F.S.P. (Fundación del Sector Público) quedando establecida como SIMA-FSP.

El SIMA-FSP tiene personalidad jurídica y capacidad de obrar y en su condición de Fundación del Sector Público Estatal está tutelada por el Ministerio de Trabajo y Economía Social. Sus recursos tienen naturaleza pública y sus actuaciones tienen carácter gratuito para las partes.

En su actuación se regirá por las disposiciones del VI ASAC, sus Estatutos y las diferentes disposiciones de desarrollo.

La Fundación gestiona los procedimientos de mediación y arbitraje regulados en el Acuerdo sobre Solución Autónoma de Conflictos Laborales.

La gestión de los procedimientos de mediación y arbitraje aparece como la ocupación primordial ya que supone un cúmulo de tareas administrativas: registrar las solicitudes, verificar los requisitos legales necesarios, comunicar las solicitudes al resto de partes interesadas, contactar con las personas mediadoras o que arbitren, gestionar la agenda de las personas implicadas, emitir las citaciones, comprobar la identidad de las partes que asisten, organizar la reunión, levantar el acta, asesorar a mediadores y mediadoras conforme al procedimiento del ASAC, calcular las retribuciones y compensaciones según criterios objetivos, pagar los servicios, etc. Al final de cada expediente de resolución de conflictos el SIMA traslada los datos a la Dirección General de Trabajo a efectos de incorporarlos al registro electrónico.

La información que aparece en REGCON (registro de convenios), actualmente es la siguiente: código, nombre de la empresa, número del expediente, autoridad que interviene -en este caso, la estatal-, fecha de registro y vigencia.

En definitiva, constituye el soporte administrativo y de gestión de los procedimientos y actuaciones para la resolución de conflictos.

Por último, cabe destacar que el SIMA-FSP velará para que en el desarrollo de los servicios que presta se contemple la perspectiva de género.

¿Qué es el VI ASAC?

PRINCIPIOS

El modelo de solución autónoma del conflicto laboral se ha asentado en cinco acuerdos a lo largo de décadas de trabajo y experiencia. El VI ASAC es la culminación de esa puesta en práctica y representa un modelo acabado, más moderno y perfeccionado de solución donde pueden destacarse:

Principios sustentadores del VI ASAC

La negociación colectiva es el eje del sistema de relaciones laborales. Por el mero acuerdo de las partes, incluso en pleno proceso negociador, se posibilita acudir al Servicio de mediación. También, demandar la asistencia de la mediación con carácter preventivo, antes de la existencia de controversia.

Se supera la concepción de la mediación como trámite previo a la vía procesal. Se configura la solución autónoma -mediación o arbitraje- como una opción real de resolución del conflicto.

El ASAC se refuerza como herramienta fundamental en el avance y la mejora del diálogo social bipartito: en la medida en que va a repercutir en más áreas que en las propias del conflicto (ya relevante), permite ponerse al servicio de las relaciones laborales, pues se ofrece en auxilio de las personas negociadoras.

Debe hacerse mención expresa a la IGUALDAD: en cuanto a las cuestiones formales y a la posibilidad de solicitar la actuación del SIMA para el diagnóstico y/o la negociación de planes de igualdad.

Se atribuyen cometidos a la Comisión de Seguimiento del ASAC que exceden de las funciones habituales de interpretación, aplicación y seguimiento. Las organizaciones se imponen avanzar en los aspectos novedosos del VI ASAC, dando pautas para la mediación con carácter preventivo, la formación de las personas que van a desempeñar labores mediadoras o la plasmación del Código ético del SIMA-FSP. Aspectos dirigidos a mejorar la comunicación entre las partes, a primar la independencia y la calidad en la actuación.

Se impulsa la negociación colectiva en proyectos que, por su trascendencia, precisan involucrar a todas las partes: Asociaciones empresariales, Federaciones, secciones sindicales, ... Quienes van a salir más beneficiadas por el sistema del nuevo Acuerdo son las Comisiones Negociadoras de los convenios sectoriales estatales y las empresas grandes con centros de trabajo en más de una Comunidad Autónoma. Las negociadoras y negociadores deben incorporar esta herramienta en su estrategia futura de negociación.

El arbitraje sigue apareciendo como una opción para la solución de los obstáculos.

NOVEDADES

Para el cumplimiento de esos objetivos el VI ASAC ha incorporado un conjunto de novedades que se refieren a las modalidades de intervención en el conflicto y los procedimientos (o trámites) que se sustancian en el SIMA-FSP, se señalan a continuación los más relevantes:

Las novedades introducidas por el VI ASAC

El VI ASAC tiene la pretensión de servir de referencia a los sistemas que cuentan con menos atribuciones, siempre respetando la autonomía de las partes.

Incorpora la intervención preventiva del conflicto (artículo 4.2).

Aparece una cláusula abierta un “tipo de conflicto genérico”, vinculado a las concretas necesidades negociadoras de las partes. Expresamente se incluyen las controversias que surjan por el diagnóstico de los planes de igualdad o por la negociación de los mismos (artículo 4.3. k).

Se incluyen en su ámbito de aplicación los conflictos laborales que se presenten en el ámbito del sector público, referidos tanto al funcionariado como al personal laboral de la Administración General del Estado, se exige a tal fin el requisito de la adhesión previa (artículo 4.4).

Se incorporan los conflictos derivados de acuerdos de interés profesional, con la salvedad de que las partes se adhieran previamente (artículo 4.5).

Se intenta facilitar el desbloqueo en cualquier controversia a decidir en Comisión Paritaria, siendo suficiente con la mayoría de una parte para solicitar la mediación, en el texto anterior se requería acuerdo de ambas (artículo 4.3 b) y 14).

Se potencia el modelo de mediación unipersonal, con la posibilidad de delegar en el SIMA-FSP la designación de la persona que llevará a cabo uno u otro servicio, en ausencia de elección por las partes. Este nuevo criterio denota la madurez del sistema; ya no se precisa que acuda una persona mediadora por cada parte: se confía en la labor que pueda desempeñar cualquiera de ellas (artículo 16).

Se establece una regla para generalizar la publicación de los acuerdos en mediación, así como los laudos arbitrales, previo acuerdo de las partes. En particular los acuerdos de mediación como consecuencia de la interposición de conflicto colectivo, así como los de fin de huelga o cualquier otro acuerdo o laudo arbitral que tengan legalmente reconocida eficacia de convenio colectivo o que derive de lo establecido en un convenio colectivo, mencionados en el artículo 2.1, d) y h) del Real Decreto 713/2010 de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad (artículo 18 y 22).

Actualiza las recomendaciones para la mejora del funcionamiento de las Comisiones Paritarias.

VIGENCIA Y EFICACIA

El VI ASAC ha desarrollado un verdadero esfuerzo por visualizar la neutralidad del sistema y la calidad de la prestación de sus servicios; por ello muchas de las novedades que incorpora se formulan como garantías de transparencia en la gestión y eficacia en la consecución de los objetivos.

Novedades para la calidad, garantía y transparencia de los procesos de solución.

Compromiso con el Código ético del SIMA (artículos 7, 8, 10, 23 y 26).

Recusación de las personas que ejercen labores mediadoras (artículo 16).

Impulso de la formación, como requisito de entrada y permanencia en la lista de personas mediadoras: se precisa participar o acreditar una formación y reciclaje continuados (artículo 7 y Disposición Adicional 2ª).

La formulación de propuestas por parte de la persona mediadora, antes obligatoria, no figurará si no es aceptada por las partes (artículo 17).

La vigencia del VI ASAC comenzó al día siguiente de su publicación en el BOE y permanecerá hasta el fin de 2024, prorrogándose por equivalente duración de no mediar denuncia seis meses antes de su terminación o de cada período cuatrienal.

Como el resto de acuerdos interprofesionales, su tratamiento se asemeja al de cualquier convenio colectivo estatutario, adquiere su eficacia jurídica a través de su inscripción en el Registro de Convenios y Acuerdos Colectivos de Trabajo correspondiente (artículo 2.1 b) RD 713/2010). Su publicación se recogió en el BOE de 23/12/2020.

En definitiva, el VI Acuerdo de Solución Autónoma de Conflictos promueve los sistemas autónomos de solución de conflictos laborales introduciendo cambios relevantes en su ámbito competencial. Mediante la mediación y el arbitraje previstos en el texto se pretende, tanto prevenir y solucionar los conflictos colectivos laborales que surjan entre las empresas y las trabajadoras y trabajadores, o sus respectivas organizaciones representativas, así como el impulso de la negociación colectiva.

Continúa en la siguiente edición...//...

Estimado/a Lector/a:

En esta sección de nuestro Boletín Oficial, denominada «**Información**» desarrollamos aquellos temas que consideremos de interés profesional por su actualidad para la continua información de nuestros Colegiados. El desarrollo de los temas expuestos en esta sección variará según su extensión y contenido, por lo cual algunos de ellos serán expuestos durante varias ediciones del Boletín, mientras que otros comenzarán y finalizarán en una misma edición.

En este número de nuestra publicación, correspondiente a los meses de Enero/Febrero de 2023, comenzamos con el desarrollo del tema «**Información actualizada del último texto del Acuerdo para la Solución Autónoma de Conflictos Laborales en el ámbito estatal con las principales claves de aplicación, dejando espacio a las aportaciones futuras.**», continuaremos el desarrollo del citado tema en la siguiente edición de los meses de Marzo/Abril de 2023. Esperamos que el tema desarrollado haya sido de su interés y agrado.

FORMACIÓN EJECUTIVA CONTINUADA DEL
• MECIMER •
BUSINESS MEDIATOR
MEDIADOR CIVIL Y MERCANTIL

Guía de elaboración del protocolo de resolución de conflictos en el trabajo

PARA LA PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA, EL ACOSO Y OTRAS CONDUCTAS INAPROPIADAS

...//... **Continua de la anterior edición.**

9.2. La elección de los “expertos” que intervienen en el proceso.

Previamente a la activación del protocolo tiene que haberse establecido quiénes van a ser los profesionales de referencia, dentro y fuera de la organización, que van a poder participar de un modo u otro en el proceso.

Siguiendo el principio de competencia y capacitación, para atender a las personas afectadas, valorar los casos y tomar las decisiones oportunas, estas personas deberán tener la formación necesaria, tal como se indica en el apartado **“Formación especializada para los profesionales de referencia”**. Además de la formación, deben ser personas asertivas, empáticas y objetivas.

Las personas designadas para participar en un caso no deberían mantener ningún vínculo (por parentesco, amistad o enemistad, adscripción a la misma unidad, dependencia directa, etc.) con las partes en conflicto que pueda poner en duda su imparcialidad e independencia, debiéndose inhibir en caso contrario. Las partes deberían poder reclamar su exclusión cuando consideren que su neutralidad e imparcialidad no están garantizadas.

Para la 1ª fase se designará a una persona de referencia en la empresa, normalmente alguien del departamento de personal o del servicio de prevención propio.

En caso de apertura de la 2ª fase, se seleccionará de entre el grupo de “expertos” un instructor, distinto a la persona que ha gestionado la primera fase, y con un perfil acorde al supuesto sobre el que se vaya a actuar. Por ejemplo, si se tratara de un supuesto de acoso sexual el instructor debería ser competente en esta materia. Es preferible que el instructor no sea el mismo que el de la fase anterior para evitar redundar en las mismas dinámicas o sesgos del primer entrevistador, y porque en esta segunda fase, especialmente

cuando vaya a investigarse un supuesto de acoso, una de las partes va a ser considerada presuntamente acosadora. En ese caso tiene derecho a que se garantice la confidencialidad de todo lo que pudo decir previamente cuando no se estaba barajando su culpabilidad.

Las comisiones de valoración, creadas adhoc para investigar los supuestos de acoso psicológico o sexual, podrán instruir el caso colegiadamente o, preferiblemente, delegar la función de instrucción a un experto y valorar el caso previa audiencia de este experto que tendrá voz, pero no voto, en las decisiones de dicha comisión.

Las pequeñas y medianas empresas pueden presentar problemas a la hora de garantizar la neutralidad de las personas que intervienen.

Es aconsejable que en estos casos se elabore una versión simplificada del protocolo en la que intervengan personas de la estructura de la empresa, formadas en la materia, para la 1ª fase, y se recurra a servicios de prevención ajenos u otros servicios externos especializados para la 2ª fase.

9.3. Fases del procedimiento.

En su fase inicial el protocolo debe concebirse como un procedimiento de entrada única para todo tipo de quejas sobre conflictos y conductas inapropiadas que puedan darse en el entorno de trabajo. Aunque cualquier comunicado se reciba inicialmente de la misma manera, posteriormente va a seguirse un proceso diferenciado según el supuesto del que se trate (por ejemplo, un conflicto mediable, un posible caso de acoso psicológico, o un supuesto de acoso sexual), por lo que la activación del protocolo en ningún caso va a presuponer, ya de inicio, la existencia de un acosador y de una víctima. La calificación inicial del caso como de acoso u otros supuestos, no corresponde por tanto a quién realiza la reclamación, si no a las personas asignadas por el protocolo para recibir y atender las reclamaciones. Esto implica que las quejas presentadas deberán omitir, o en todo caso no será vinculante, cualquier calificación formal sobre el tipo de supuesto que el reclamante considere estar sufriendo. Dicho de otro modo, la consideración inicial del reclamante sobre la naturaleza del conflicto no va a condicionar las actuaciones al inicio del proceso, si no que van a ser las personas designadas por el protocolo las encargadas de hacer una primera valoración del caso, y proponer, si es posible en consenso con el reclamante, las actuaciones que se llevarán a cabo para tratar el caso.

9.3.1. 1ª Fase: Recepción de quejas, acompañamiento y asesoramiento.

La primera fase se inicia con la recepción de una queja por un conflicto o una conducta inapropiada. Cada organización deberá establecer sus propias normas sobre la admisión de casos, especificando los siguientes aspectos:

■ **Establecer qué personas podrán comunicar un caso y si se aceptarán denuncias anónimas.** En principio cualquier persona que tuviera conocimiento de la existencia de un conflicto o situación de acoso debería poder comunicarlo, pudiéndose aceptar incluso la denuncia anónima, siempre que sea grave o muy grave lo denunciado y sea posible hacer una comprobación inicial de verosimilitud.

■ El formato y el canal por el que se comunicarán las quejas: Pueden aceptarse las comunicaciones orales o puede exigirse que sea por escrito, incluso mediante un formulario. Sin embargo, para facilitar la comunicación es preferible aceptar que el primer contacto pueda hacerse verbalmente y de un modo más informal. La comunicación no debería estar sujeta a la obligación de utilizar un formato concreto, aunque algunos protocolos facilitan un modelo o plantilla para ello. Aunque las denuncias sean verbales el profesional que atienda el caso va a transcribirlas y a dejar constancia en el expediente. La obligación de establecer el contacto formal, por escrito o usando formularios, puede frenar a algunas personas a denunciar su situación.

■ Concretar a qué o a quiénes van a dirigirse las quejas: Puede ser un buzón, una dirección de e-mail o un número de teléfono vinculado a un departamento o servicio, o pueden ofrecerse los datos de contacto de la persona de referencia que atiende en primera instancia estos casos. Dado lo delicado de estas situaciones para quien lo está sufriendo, puede ser preferible que la comunicación vaya dirigida a una persona con nombre y apellidos que transmita confianza a los demás.

Ejemplo de 1ª Fase del procedimiento: Recepción de quejas.

En su fase inicial el protocolo se ha concebido como un procedimiento de entrada única para cualquier tipo de queja sobre conflictos y conductas inapropiadas que puedan darse en la empresa. Posteriormente va a seguirse un proceso diferenciado según el supuesto del que se trate.

La comunicación de una queja por un conflicto o una conducta inapropiada podrá hacerse por vía oral o escrita, dirigiéndose a la persona de referencia en la empresa cuyos datos de contacto son (Nombre, teléfono directo y e-mail).

La recepción de esta queja dará inicio a la primera fase del procedimiento.

Cualquier persona que esté sufriendo, sea testigo o tenga conocimiento de la existencia de un conflicto o de conductas inapropiadas, podrá comunicarlo. Se aceptarán las denuncias anónimas, siempre que el caso sea grave o muy grave, y pueda comprobarse inicialmente su verosimilitud.

Indagación y valoración inicial.

Tras la recepción de la queja se abre un proceso en el que la persona de referencia realizará las indagaciones oportunas, recabando toda la información necesaria para valorar el caso y, si lo considera oportuno, probar de resolverlo en primera instancia de un modo ágil y rápido. Podrá contactar, para ello, con los superiores de las personas en conflicto, con la otra parte y con los testigos. Puede asesorar a los implicados, proponer cambios organizativos o intermediar entre las partes. En todo caso, siempre deberá preservar la confidencialidad de la información aportada y procurar que su intervención no agrave aún más el problema.

La entrevista inicial con la persona o personas implicadas en el conflicto tendrá los siguientes objetivos:

- Atender a la persona que presenta la queja, mostrando el interés de la empresa por resolver la situación.
- Informar sobre qué consiste el protocolo, cual es el proceso esperable y las implicaciones de cada una de las opciones. Hacer firmar el consentimiento informado (ver anexos I y III).
- Recabar la información necesaria con el mayor detalle posible. (ver plantilla de entrevista en anexo IV).
- Facilitar, si procede, asesoramiento técnico, soporte psicológico y médico adecuado a las personas afectadas.

Deberá valorarse, también, la necesidad de establecer cuanto antes medidas cautelares, cuando se considere que puede ser necesario para garantizar la integridad de las personas implicadas. Estas medidas urgentes y transitorias deben ser efectivas para evitar que las personas sigan expuestas a dicha situación, considerada grave. En determinados casos, incluso, se podría llegar a suspender la prestación laboral de los intervinientes, si ello fuera necesario.

La 1ª fase finalizará adoptándose una decisión sobre el supuesto que ha sido denunciado y sobre el proceso que debería seguirse para su resolución, pudiéndose dar alguna de las siguientes opciones:

a) Que la situación comunicada no tenga suficiente entidad o que ya haya podido resolverse con las intervenciones realizadas en la 1ª fase. En este caso se procederá al cierre del expediente.

b) Que lo expuesto no guarde relación con el ámbito de actuación del protocolo. Es decir que, aunque la situación guarde relación con la exposición a factores de riesgo psicosocial o con la discriminación por razón de género, no exista un conflicto concreto entre dos o más personas. Por ejemplo, que se denuncie una situación de discriminación en el acceso a la formación que afecte a todas las trabajadoras por igual, pero que no se haya dado un conflicto concreto entre una trabajadora y su superior.

Se derivará el expediente a quién corresponda, proponiendo una revisión de la evaluación de riesgos psicosociales y/o del plan de igualdad, y se procederá al cierre del informe.

c) Que se trate de un conflicto interpersonal sin que reúna los requisitos esenciales del acoso psicológico o sexual, ni exista evidencia alguna de conductas punibles.

En este caso, se propondrá la apertura de la 2ª fase sin necesidad de constituir ninguna comisión de valoración.

d) Que la conducta denunciada reúna los requisitos esenciales de una situación de acoso psicológico, sexual o por razón de sexo, sobre la que existe una razonable sospecha de veracidad.

En este caso, se propondrá la apertura de la 2ª fase y la constitución de una comisión para valorar la existencia de acoso específico.

e) Que la situación denunciada pueda considerarse fehacientemente constitutiva de un acto punible.

Se derivará el caso a quién corresponda para que valore la apertura de un expediente sancionador, y se procederá al cierre del expediente.

Al finalizar la 1ª fase debe recogerse en un informe todas las actuaciones llevadas a cabo, una valoración sobre el supuesto del que se trata y la propuesta de intervención para la 2ª fase, si la hay, junto con los profesionales más adecuados para gestionar el caso. Si se propone una comisión también habrá que especificar qué personas la formarán.

Esta información debe presentarse a las personas implicadas para que puedan opinar y dejar constancia de su conformidad, o no, con la resolución adoptada y con los profesionales propuestos para la segunda fase.

Los resultados de esta fase pueden ser tres:

1. Que habiéndose adoptado cualquiera de las opciones anteriores, la persona afectada esté de acuerdo.

En ese caso el protocolo seguirá con la resolución adoptada.

2. Que se considere que la situación ha podido resolverse en primera instancia o que se proponga su derivación a otro departamento y que la persona exprese su disconformidad.

En ese caso el procedimiento seguirá con la resolución adoptada, dejando constancia de que el reclamante no está conforme con la decisión.

3. Que se decida activar la 2ª fase, al considerar que hay evidencias de conflicto o de conductas inapropiadas, y que la persona afectada decida que no quiere proseguir con el protocolo.

En ese caso, se hará constar su disconformidad, se cerrará el informe y se derivará al servicio de prevención o a la comisión de igualdad para que se adopten las medidas que se consideren necesarias, incluidas las de formación y sensibilización, para afrontar los indicios percibidos, respetando el derecho a la confidencialidad de las personas implicadas. La decisión de la persona de no continuar con el procedimiento no exime a la empresa de aplicar medidas cuando ya es conocedora de una situación de riesgo psicosocial.

9.3.2. 2ª Fase: Intervención formal.

La segunda fase se inicia a propuesta del profesional que ha gestionado la primera fase, cuando este no ha podido resolver en primera instancia el caso y considera que se trata de un conflicto relacional, o sospecha que pueda tratarse de un supuesto de acoso psicológico, sexual o por razón de sexo. Esta segunda fase, de carácter más formal, tendrá como principal objetivo analizar en profundidad el caso, mediante entrevistas u otros medios adecuados.

Además, cuando se considere oportuno, o cuando así se haya propuesto en el informe de la primera fase, pueden llevarse a cabo algunas de las siguientes acciones:

- Adoptar nuevas medidas cautelares para proteger la salud e integridad de las personas implicadas que lo necesiten.
- Aplicar técnicas de resolución de conflictos, como la mediación, para tratar de resolver la disputa.
- Proponer medidas organizativas para modificar las condiciones de trabajo que alimentan el conflicto.
- Constituir una comisión de valoración del acoso.
- El profesional encargado de gestionar esta segunda fase será el propuesto en el informe de la primera fase. Este valorará entrevistar de nuevo a las partes implicadas, aunque ya hayan sido entrevistadas anteriormente, así como a todas aquellas personas que considere necesario entrevistar. El objetivo principal de la entrevista es siempre conocer, con el máximo grado de detalle, lo que esté ocurriendo, pero las peculiaridades de la entrevista variarán según si se trata de resolver un conflicto relacional o un supuesto de acoso.

La propuesta de mediación para la resolución de conflictos.

Cuando en la primera fase se concluya que se trata de un conflicto interpersonal sin indicios de acoso psicológico o sexual, ni evidencia de conductas punibles, el interés del profesional va a centrarse en resolver el conflicto. Para ello, necesitará conocer la percepción de cada una de las partes, tratando de identificar sus posicionamientos, intereses y necesidades subyacentes en relación con el conflicto, y cómo lo están afrontando.

Se propondrá a las partes la posibilidad de resolver sus diferencias mediante la mediación. Dado que la participación en un proceso de mediación es voluntaria, las partes tienen derecho a rechazar esta opción. En este caso, la Dirección, con el asesoramiento del profesional que lidera esta fase, arbitrará las medidas que considere oportunas para resolver el caso. Estas medidas serán consideradas de obligado cumplimiento.

Siguiendo el principio de empoderamiento de las partes, la participación en un proceso de mediación ofrece a las personas en conflicto la oportunidad de encontrarse para exponer sus diferencias, expresar sus emociones y analizar lo ocurrido con el fin de reconocerse mutuamente y acordar soluciones que les permitan continuar trabajando, juntos o separados, pero en un ambiente de mayor respeto mutuo.

El proceso de mediación concluye con el acuerdo alcanzado entre las partes. El grado en el que se publiciten dichos acuerdos dependerá de la voluntad de estas de hacerlo público, pudiendo decidir que no trasciendan los acuerdos alcanzados si así lo deciden.

El mediador elaborará un informe que incluirá, como mínimo, la información siguiente:

- Identificación de las personas en conflicto.
- Relación de todas las personas que hayan participado en el proceso.
- Antecedentes del caso: desarrollo del conflicto, resumiendo los hechos principales y las circunstancias, incluyendo la reclamación y las actuaciones de la primera fase, así como, las metodologías y técnicas empleadas en la segunda.
- Las conclusiones, los acuerdos alcanzados y las medidas a adoptar con el grado de detalle que aprueben las partes.
- El informe se remitirá a las partes en conflicto, así como a la Dirección de la empresa. Las medidas acordadas que guarden relación con la organización del trabajo estarán supeditadas a la aprobación de la Dirección.

La valoración de acoso psicológico, sexual o por razón de sexo.

Cuando la primera fase concluya que existen evidencias de un posible caso de acoso psicológico, sexual o por razón de sexo, se abrirá una fase de instrucción que llevará a cabo un profesional capacitado para ello, el cual investigará el caso y reportará sus conclusiones a una comisión de valoración que deberá resolver si existe o no acoso y las medidas que deban adoptarse.

Las funciones del instructor serán:

- Analizar el caso a partir del informe previo y de la documentación que se adjunte.
- Entrevistarse con la presunta víctima y con la persona presuntamente acosadora. Si en el informe previo no están suficientemente relatados los hechos, se pedirá que se haga un relato adicional de los mismos.
- Téngase en cuenta que el informe de la 1ª fase deberá ser especialmente cuidadoso con la información que rebele sobre lo dicho por el ahora presunto acosador cuando aún no era tratado como tal. Puesto que de no ser así se podría estar vulnerando su derecho a la defensa. También puede ser útil pedir a la víctima que recoja en un "diario de incidentes"⁵ los diferentes acontecimientos que identifique como conflictivos y susceptibles de generar acoso.
- Informar a los implicados sobre el funcionamiento del procedimiento, la constitución de una comisión de valoración y las posibles soluciones.
- Valorar si se precisan nuevas medidas cautelares.

- Entrevistar a los posibles testigos.
- Contrastar las distintas versiones de los hechos aportadas por los entrevistados, junto con otras pruebas y documentos, para tratar de objetivar al máximo la situación.
- Emitir un informe de instrucción basado en lo posible en hechos fehacientes que demuestren o rechacen el supuesto de acoso.
- Presentar el informe a la comisión de valoración del acoso.

5 El INSST dispone de una publicación, titulada Acoso psicológico en el trabajo. Diario de incidentes. En la que la presunta víctima puede ir recogiendo todos los incidentes que puedan constituir una conducta de acoso psicológico en el trabajo.

La comisión de valoración de acoso.

La comisión deberá dictaminar la existencia o no de acoso psicológico, sexual o por razón de sexo, en base al informe presentado por el instructor.

Esta comisión debe reunir las siguientes características:

- La composición de sus miembros dependerá del supuesto de acoso que vaya a valorarse, garantizando que sean competentes para ese caso. Por ejemplo, en el supuesto de acoso sexual, las participantes deberán estar formados en materia de igualdad de género y prevención del acoso sexual y por razón de sexo para poder valorar lo más objetivamente posible el caso.
- De ser posible, el grupo debe ser plural y multidisciplinar, con la posibilidad de que intervengan asesores externos, si es necesario, para garantizar la neutralidad y la capacitación de sus miembros.

Deberá estar compuesta como mínimo por estos tres componentes:

- Alguna persona designada por la Dirección, a poder ser que forme parte de la cadena de mando del departamento afectado siempre que no se vea comprometida su imparcialidad.
- Alguna persona en representación de los trabajadores (a poder ser un delegado de prevención o un delegado sindical) siempre que no se vea comprometida su objetividad en el conflicto.
- Según el caso y las características de la empresa, alguna persona procedente del departamento de Gestión de Personas, o algún técnico del Servicio de Prevención Propio o Ajeno, o alguna persona relacionada con la gestión del Plan de Igualdad.

Continúa en la siguiente edición...//...

Estimado/a Lector/a:

En esta sección de nuestro Boletín Oficial, denominada «**Formación**» desarrollamos aquellos temas que consideremos de interés profesional para la actualización y formación continuada de nuestros Colegiados. El desarrollo de los temas expuestos en esta sección variará según su extensión y contenido, por lo cual algunos de ellos serán expuestos durante varias ediciones del Boletín, mientras que otros comenzarán y finalizarán en una misma edición.

En este número de nuestra publicación, correspondiente a los meses de Enero/Febrero de 2023, comenzamos con el desarrollo del tema «**Guía de elaboración del protocolo de resolución de conflictos en el trabajo**», continuaremos el desarrollo del citado tema en la siguiente edición de los meses de Marzo/Abril de 2023. Esperamos que el tema desarrollado haya sido de su interés y agrado.

Cuestionario Formativo



A continuación facilitamos algunas preguntas específicas en referencia al «Área de Formación Continuada».

La contestación de las mismas le permitirá saber si ha fijado los conceptos formativos propios en esta materia. Para la comprobación de las respuestas correctas puede consultar la página 23 de nuestro Boletín Oficial.

- 1.- *El protocolo que se aplica para todo tipo de quejas sobre conflictos y conductas inapropiadas que puedan ocurrir en el entorno de trabajo, es un procedimiento de entrada única pero con distintas fases, la primera de ellas es:*
 - a) indagación y valoración inicial.
 - b) intervención formal.
 - c) recepción de quejas, acompañamiento y asesoramiento.

- 2.- *La primera fase del procedimiento finalizará:*
 - a) adoptándose una decisión sobre el supuesto que ha sido denunciado y sobre el proceso que debería seguirse para su resolución.
 - b) revisando la evaluación de riesgos psicosociales y el plan de igualdad.
 - c) facilitando asesoramiento técnico, soporte psicológico y médico adecuado a las personas afectadas.

- 3.- *La segunda fase del procedimiento es la de intervención formal, iniciada cuando no se ha podido resolver el conflicto en primera instancia. Esta segunda fase tiene como principal objetivo:*
 - a) constituir una comisión de valoración del conflicto.
 - b) analizar en profundidad el caso, mediante entrevistas y otros medios adecuados.
 - c) resolver las diferencias entre las partes mediante la mediación.

- 4.- *El proceso de mediación concluye con el acuerdo alcanzando entre las partes. El mediador elaborará un informe que incluirá entre otros puntos información sobre:*
 - a) las conclusiones, los acuerdos alcanzados y las medidas a adoptar con el grado de detalle que aprueben las partes.
 - b) los hechos fehacientes que demuestren o rechacen el supuesto de acoso.
 - c) la presunta víctima y la persona presuntamente acosadora.



Consultorio Formativo



Preguntas y Respuestas

Sección dedicada a responder desde un punto de vista formativo y práctico, cuestiones variadas de actualidad, surgidas por dudas y consultas planteadas en el ejercicio de la actividad de nuestros profesionales.

Pregunta

¿Qué es el caucus?. ¿Cuándo procede la aplicación de dicha técnica?

Respuesta

Es una modalidad de intervención que consiste en llevar a cabo el proceso de mediación mediante reuniones individuales con las personas participantes. El tiempo de las mismas debe ser similar para las dos partes, no debe darse impresión de parcialidad.

Procede su aplicación cuando el mediador valora que es conveniente por diferentes causas (aclaratorias, de confianza...) o también si una de las partes la solicita.



Pregunta

¿Qué son las preguntas circulares?.

Respuesta

Las preguntas circulares o hipotéticas permiten reflexionar y pensar en soluciones de forma creativa, ejemplo; que necesitarías para...

Pregunta

¿Los acuerdos de mediación son válidos en todo el territorio nacional?.

Respuesta

Los acuerdos de mediación suscritos en España, tienen validez tanto en el territorio español como en todo el territorio de la Unión Europea.

Pregunta

¿Son válidos los acuerdos alcanzados en mediación?.

Respuesta

Si. Cuando se llega a un acuerdo en el proceso de mediación, estos se redactan por escrito y las partes implicadas las firman, sólo cuando están plenamente seguras que recogen los pactos a los que han llegado. Si así lo desean las partes, los acuerdos pueden elevarse a escritura pública ante notario o bien ir al juez que recomendó la mediación y las homologue.

Pregunta

¿Quién se hace cargo de los costes del proceso de mediación?.

Respuesta

En función de lo que pacten o decidan las partes, y en caso de no decirse nada, se entiende que los honorarios se abonarán por mitad entre las partes.

Pregunta

Un acuerdo adoptado en mediación, ¿puede ser modificado transcurrido un cierto tiempo?.

Respuesta

Si, teniendo en cuenta que el acuerdo al que se alcanza con la mediación puede ser flexible, en cuanto a su ejecución por las partes. Aunque es vinculante para las partes, si entre ellas surgiese algún acuerdo a posteriori, pueden optar a redactarlo privadamente entre ellos o volver acceder al proceso de mediación para realizar los trámites pertinentes.



Respuestas correctas al cuestionario del Área de Formación Continuada:

- 1.- c
- 2.- a
- 3.- b
- 4.- a



***Agrupación Técnica Profesional
- MECIMER -***

«Business Mediator-Mediador Civil y Mercantil»

***Miembro Colectivo de la
AGRUPACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL***

C./ Covarrubias, nº 22-1º-Derecha.- 28010-MADRID.- Telf. Corp.: 91 457 29 29

E-mail: mecimer@atp-guiainmobiliaria.com

Web: www.atp-mecimer.com

