



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 43

Julio/Agosto 2023



Sumario

Actualidad Corporativa págs. 3-7

Inteligencia artificial y mediación pags. 3-4

La mediación utilizada para resolver conflictos entre empresas, entre empresas y sus clientes y entre diferentes departamentos de una empresa..... pags. 5-7

Información de Actualidad págs. 8-13

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. 14-23

Guía de elaboración del protocolo de resolución de conflictos en el trabajo..... pags. 14-22

Cuestionario Formativo.- Formulación de preguntas referentes al Área de Formación Continuada pág. 23

Respuestas correctoras correspondientes al Área de Formación Continuada pág. 7

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



ACTUALIDAD

Corporativa

Inteligencia Artificial y Mediación

La Inteligencia Artificial es un tema muy actual ya que transformará completamente nuestro futuro y con él, la forma de relacionarnos, y sobre todo los procesos, por ello la mediación no estará exenta de su influencia.



Esta tecnología hará que nuestra forma de trabajar en este campo cambie y es posible que puedan afectar significativamente los procesos de mediación en el futuro.

Asistentes virtuales

Por ejemplo, es muy probable que comencemos a ver asistentes virtuales: Una maquina bien entrenada y con ésta tecnología puede interactuar y comunicarse con las personas que necesitan una mediación, incluso hay quien dice que podría hacerlo de una manera más efectiva, guiándolas a través de las diferentes fases y brindando información útil para la toma de decisiones.

ASISTENTES VIRTUALES CON IA



- 2023 significó un boom para que la inteligencia artificial tuviera un crecimiento exponencial
- Asistentes virtuales insignia de varias compañías tecnológicas han venido incorporando nuevas funciones IA.

ALGUNOS SON:



Hey Siri



Bixby



alexa



Microsoft 365 Copilot



Google Assistant

También la Inteligencia artificial puede actuar en un campo donde es prácticamente imbatible; el análisis de datos. La inteligencia artificial puede analizar grandes cantidades de datos para identificar patrones, tendencias y otros factores relevantes que puedan influir en la mediación. Por ejemplo, podría ayudar a las partes a comprender mejor la probabilidad de éxito de ciertas soluciones o proporcionar información detallada sobre acuerdos similares previos.

Una de las fases finales, y clave en los procesos de mediación, son los seguimientos de los acuerdos que, ahora, podrían automatizarse a través de la inteligencia artificial. Así podríamos encontrar estos procesos más tediosos como la programación de citas, el manejo de la documentación y otros procesos similares, resueltos de una manera fácil y rápida. Todo no es negativo sino al contrario, permitiría a los mediadores centrarse en tareas más estratégicas y de mayor valor.



Aplicación de resolución de conflictos online

Lo más llamativo podría ser la ampliación de la resolución de conflictos online.

El asistente virtual y la inteligencia artificial

- El chatbot está basado en técnicas de **Inteligencia Artificial y Procesamiento de Lenguaje Natural** para ofrecer datos existentes en Aragón Open Data en una **conversación natural**.
- Se **entrena al sistema** para dar respuestas a las consultas con las diferentes interacciones de los usuarios.
- Los **algoritmos** utilizados sirven para detectar e identificar las **intenciones del usuario** y los **diferentes tipos de entidades introducidas en el texto**.

La inteligencia artificial también podría facilitar la resolución de conflictos online a través de plataformas específicas que utilizan chatbots impulsados por inteligencia artificial para ayudar a las partes a llegar a acuerdos. Este tipo de tecnología ya está en uso en algunos países y se espera que se extienda a nivel mundial en los próximos años.

Si bien la inteligencia artificial podría mejorar el proceso de mediación, también es importante destacar que no puede reemplazar completamente la experiencia y habilidades humanas necesarias para la mediación efectiva.

Las habilidades sociales, la empatía, la creatividad y la capacidad para comprender el contexto cultural son aspectos fundamentales que aún no pueden ser replicados por la inteligencia artificial.

La mediación utilizada para resolver conflictos entre empresas, entre empresas y sus clientes y entre diferentes departamentos de una empresa

La Mediación es un medio de solución de controversias, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador, por tanto, la mediación puede ser utilizada para resolver conflictos entre empresas, entre empresas y sus clientes y entre diferentes departamentos de una empresa.

En el ámbito empresarial, la mediación puede aplicarse para resolver conflictos con personas o partes externas a la propia empresa (proveedores, clientes) o para solventar conflictos internos (entre socios, en equipos o grupos de trabajo..).

La mediación proporciona una serie de **VENTAJAS** frente a otros métodos de resolución de conflictos, lo que la convierten en una opción muy atractiva para abordar conflictos surgidos en el seno empresarial.



VOLUNTARIEDAD

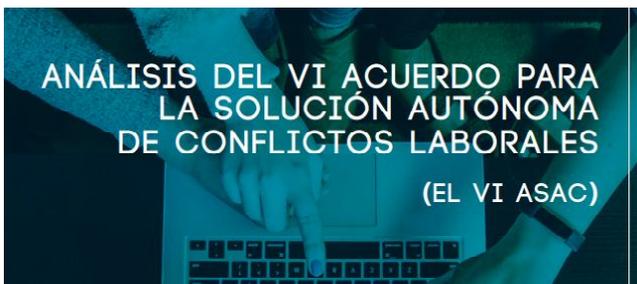
Es principio informador de la mediación su voluntariedad, lo que implica que, todos cuantos intervienen en un proceso de mediación tienen absoluta libertad para decidir si quieren ser o no partes de él.

Es posible que exista un pacto por escrito entre partes que exprese el compromiso de someter a mediación las controversias surgidas o que puedan surgir, sin embargo, este solo obliga a intentar el procedimiento pactado de buena fe, antes de acudir a la jurisdicción o a otra solución extrajudicial, pero en ningún caso a mantenerse en el procedimiento de mediación ni a concluir un acuerdo.

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.

Continúa de la anterior edición ...//...



NOVEDADES IMPLEMENTADAS POR VI ASAC PARA GARANTIZAR LA CALIDAD E IMPARCIALIDAD DE LAS PERSONAS MEDIADORAS Y ÁRBITRAS.

Adscripción al SIMA y selección para el proceso

La gestión de la lista de personas mediadoras y árbitras corresponde a las partes firmantes del acuerdo interconfederal, organizaciones empresariales CEOE y CEPYME, y sindicales, CCOO y UGT.

La motivación es sencilla, el modelo de intervención que se transmite y fomenta para el SIMA está fundado en un determinado perfil, para facilitar entornos amigables o proactivos. En este VI Acuerdo se unifica la lista prescindiendo de la tradicional configuración sectorial en la intervención mediadora.

Es novedad importante que, en el supuesto de que las partes no designen mediador, se entiende que declinan la decisión en favor de la Dirección del SIMA-FSP que lo designará de entre la lista y con criterio de participación igualitaria. Dicho paso se afronta por la calidad y profesionalidad de las personas que integran la lista, permitiendo extender la mediación individual. Para el acuerdo entre las partes en la designación de la persona que va a dictar el laudo arbitral, caben tres opciones: que provenga de las comprendidas en la lista del SIMA-FSP; que su designación la deleguen en la Dirección del SIMA, quien partirá también de la lista, o que elijan a una persona ajena a la lista.

Código ético

El órgano mediador o la persona elegida para elaborar el laudo debe asumir el código ético del SIMA, cuyo contenido será elaborado por la Comisión de Seguimiento del VI ASAC. Entre otros compromisos están el facilitar la comunicación y colaboración de las partes, fomentar la obtención de acuerdos y ordenar las intervenciones con equidad y adecuación. Ha de garantizar siempre el derecho de audiencia a quienes comparezcan, así como el principio de igualdad y contradicción, sin que se produzca indefensión.

Las personas que medien o arbitren en un procedimiento concreto deberán ser ajenas al conflicto. Se evitará así que concurren intereses personales o profesionales directos susceptibles de alterar o condicionar su actividad, sea ésta mediadora, de prevención del conflicto o arbitral.

Abstención y recusación

Aunque su incorporación se produce en el VI ASAC, a los efectos de reforzar la confianza de las partes implicadas en un procedimiento concreto, ya se venía ejerciendo la abstención por parte de mediadoras, mediadores y árbitros y árbitras. La novedad es que, a partir de ahora, se incorpora un procedimiento para poder abstenerse de intervenir. En esencia, requiere que se comunique cuanto antes al SIMA la "situación de vinculación al caso" para que la Dirección de este Servicio pueda proceder a su sustitución con carácter inmediato.

El Acuerdo, además de la posibilidad de inhibición de la persona mediadora por motivos que puedan afectar a su independencia y ecuanimidad, contempla la opción de recusación.

Cualquiera de las partes de una mediación tendrá el derecho a ejercitar la recusación de la persona del órgano de mediación, mediante escrito motivado al SIMA, y siempre que lo presente en el plazo máximo de las veinticuatro horas hábiles siguientes a la recepción de la comunicación del SIMA en la que conste la composición del órgano de mediación.

Formación y reciclaje

Las organizaciones firmantes del VI ASAC han adquirido el compromiso (Disposición Adicional Segunda), de impulsar un modelo formativo que funcione como base para la homogeneización de los requisitos que deben ser exigidos para el desempeño de la función mediadora en el específico ámbito laboral. Para ello, la Comisión de Seguimiento desarrollará las condiciones y contenidos de un plan formativo de las personas que ejercen labores mediadoras en el SIMA-FSP.

¿Quién sufraga el coste de los servicios que ofrece el SIMA-FSP?

La financiación de la Fundación SIMA-FSP se asume por el Ministerio de Trabajo y Economía Social en virtud de lo dispuesto en cada Acuerdo Tripartito firmado tras la renovación de cada ASAC.

Con fecha de 19 de abril de 2021 se ha aprobado el último Acuerdo Tripartito en materia de solución autónoma de conflictos laborales suscrito entre el Gobierno y las Organizaciones Empresariales y Sindicales de apoyo al VI ASAC. Este Acuerdo concreta el apoyo económico-institucional que garantiza la actividad del SIMA.

En estos últimos años, la fundación SIMA se ha adaptado a todas las normas relativas a presupuesto y control, lo que ha motivado, entre otras cosas, cambios en su composición, denominación y reubicación ministerial del Protectorado de Fundaciones de competencia estatal, como es el caso. Sin embargo, ello no ha alterado la procedencia de sus ingresos anuales lo que supone continuar prestando sus servicios de manera gratuita para las partes.

Esta asignación con la que se financia la Fundación, cubriendo la totalidad de los gastos necesarios para el desarrollo de la actividad, se incluye en el apartado de las fundaciones estatales de los Presupuestos Generales del Estado.

Por otra parte, dado el carácter de fundación del sector público estatal que tiene la Fundación SIMA-FSP, a la hora de adjudicar contratos, respeta los principios de publicidad, transparencia, no discriminación, integridad y eficiencia que establece la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

En cumplimiento de ello, la Fundación SIMA-FSP realiza su contratación a través del portal web del Ministerio de Hacienda denominado Plataforma de Contratación del Sector Público. El mismo cuenta con un apartado reservado a la Fundación. También la Fundación cuenta con Normas internas de contratación.

¿CÓMO SE TRAMITA UN PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN?

Escrito de solicitud de mediación

- Para facilitar la labor de quienes acudan al SIMA se dispone de modelos normalizados con cada solicitud. Entre los aspectos más importantes a trasladar por las partes, destaca lo siguiente:

1. Identidad de la parte solicitante o de quien actúe como representante, hecho que ha de acreditar, y forma de contactar, mencionando expresamente la dirección de correo electrónico; (*)

2. la fecha y firma;

3. parte frente a la que se dirige la solicitud, identificando los sujetos colectivos que cuenten con legitimación para atender el procedimiento conforme al ámbito existente en la solicitud;

4. partes interesadas en la pretensión, en referencia a las restantes organizaciones empresariales y sindicales representativas en dicho ámbito que puedan quedar vinculadas o afectadas por la actuación;

5. objeto de la solicitud concretando los hechos y razones que fundamentan la pretensión;

6. colectivo de trabajadoras y trabajadores afectado por la solicitud y el ámbito territorial de la misma y,

7. acreditación de la intervención de la comisión paritaria o, según el caso, cualquier otra documentación obligatoria.

[*] Debe tenerse en cuenta que la legitimación para instar un proceso de mediación dependerá de su tipología: impulso a la negociación, prevención del conflicto o gestión del conflicto.

Verificación

Si en la verificación se apreciaren defectos de fondo se otorgará a quien solicitó un plazo de subsanación de cinco días. Si los defectos apreciados son de forma, además de comunicar a la parte solicitante tal extremo para la subsanación, se informará del plazo para subsanar, de un mes máximo. En uno y otro caso, transcurrido el plazo sin que haya tenido lugar la subsanación, se procederá al archivo de la solicitud. Si por el contrario ésta se hubiese realizado se asignará numeración al procedimiento.

El SIMA se compromete a enviar todas las notificaciones y citaciones por algún sistema que permita garantizar su recepción. En todo caso, quedando determinada la fecha, la hora y la identidad de la persona que se ha hecho cargo de la recepción.

Igualmente, desde la entrada en vigor del VI ASAC, el SIMA ha de encargarse de comprobar que las personas que ejerzan la mediación son ajenos al conflicto concreto en el que van a intervenir, sin que concurran intereses personales o profesionales directos susceptibles de alterar o condicionar su actividad mediadora, pudiendo ser recusadas o recusados.

Promovida la mediación y durante su tramitación, las partes se abstendrán de adoptar cualquier otra medida dirigida a la solución del conflicto.

Reunión de mediación

En esta fase tendrá lugar el momento clave de la mediación que gira en torno a la tarea de las personas mediadoras. Para desempeñar mejor su trabajo, éstas pueden requerir de las letradas o letrados del SIMA la información que precisen en lo referido a los antecedentes sobre la controversia o supuestos similares.

El procedimiento se desarrollará según los trámites que el órgano de mediación considere apropiados, garantizando, en todo caso, la confidencialidad de la información, el derecho de audiencia a quienes comparezcan, así como el principio de igualdad y contradicción, sin que se produzca indefensión.

Durante la sesión de mediación, el órgano de mediación fomentará la comunicación entre las partes, ayudando a la consecución de un acuerdo entre las mismas, moderando el debate y concediéndoles cuantas intervenciones considere oportunas.

Durante la mediación, la persona o personas mediadoras formularán propuestas para la solución del conflicto o la prevención del mismo, que podrán incluir el sometimiento de todas o parte de las discrepancias a un arbitraje. La novedad del VI ASAC es que, independientemente de que las partes acepten o rechacen de manera expresa dichas propuestas se han de reservar para el transcurso de la reunión sin que se expliciten si no son aceptadas.

El Área de Procedimientos dejará constancia de cuantas incidencias con especial relevancia para el procedimiento o actuación, puedan producirse a lo largo de la tramitación, mediante nota o escrito que quedará incorporado al expediente.

El acta de mediación

El acta pone fin al procedimiento de mediación. Es cometido de las letradas y letrados recoger en acta el resultado, a requerimiento del órgano mediador. Son los garantes del procedimiento.

El acuerdo de mediación

Con la formalización del acta se alcanzan los efectos que estén previstos en función del concreto procedimiento. Entre otros efectos:

1. Cumplir y documentar el trámite de conciliación previa exigido para acudir a la vía judicial en caso de la promoción de un conflicto colectivo;

2. En los acuerdos de inaplicación de condiciones de trabajo, el resultado supondrá dar por concluida la negociación. En caso contrario, si no se ha alcanzado acuerdo, se seguirán las pautas del convenio o, si no establece otra cosa, posibilita el seguir con el siguiente paso de las alternativas del artículo 82.3 de la LET;

3. En las mediaciones por bloqueo o falta de avances en la negociación de Comisiones Paritarias, de convenio colectivo o en los relativos al periodo de consultas, contarán con la capacidad determinada en convenio, Comisión Negociadora o bien Paritaria, conforme a lo pactado.

4. Cuando las partes, por acuerdo, decidan someter la cuestión a arbitraje, el procedimiento de mediación finalizará, levantándose el correspondiente acta de transformación del procedimiento de mediación en procedimiento arbitral.

Depósito, registro y publicación

En el VI ASAC se refuerza la práctica del depósito, registro y publicación de los acuerdos, en los términos previstos en el artículo 90 del texto refundido de la LET. La encargada de ofrecer a las partes la opción de publicar los acuerdos expresando las ventajas de la difusión es la Dirección del SIMA-FSP.

En cualquier caso, la Dirección del SIMA-FSP solicitará la inscripción en REGCON en los supuestos mencionados en el artículo 2.1, d) y h) del Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad.



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 Julio/Agosto de 2023, continuamos 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 Septiembre/Octubre 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.

5. Derechos y obligaciones

En este apartado se recogen las funciones, derechos y obligaciones de los distintos sujetos que participan de un modo u otro en el protocolo:

Personas trabajadoras

Todas las personas trabajadoras tienen derecho a:

- Recibir un trato justo y digno en su trabajo, libre de cualquier manifestación de violencia, de humillaciones y ofensas.
- Recibir información y formación sobre la correcta gestión de los conflictos, la prevención del acoso y los canales para comunicar quejas y reclamaciones.
- Solicitar consejo o ayuda y comunicar una queja ante cualquier situación de conflicto que esté sufriendo personalmente o de la que sea testigo.

Por otro lado, todas las personas tienen la obligación de:

- Tratar a los demás respetando en todo momento y sin excepción, su intimidad y dignidad, sin discriminar a nadie por ninguna razón, y procurando la integridad física y psíquica de los y las demás.

- Resolver los conflictos con los demás con integridad y diálogo, y poner en conocimiento de sus superiores las situaciones que no hayan podido resolver satisfactoriamente por sí mismas.
- Obedecer las instrucciones y cooperar en cuantas iniciativas proponga la dirección para resolver los conflictos o situaciones de acoso que puedan ocurrir.

Dirección de la empresa

La Dirección de la empresa tiene la obligación de:

- Garantizar el derecho de las personas trabajadoras al respeto a su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, a no ser discriminadas por ninguna razón, a la integridad física o psíquica y a unas adecuadas políticas de igualdad y de seguridad y salud en el trabajo.
- Promover un contexto y entorno laboral que evite el acoso o cualquier otra conducta inapropiada.
- Arbitrar procedimientos específicos para la gestión de conflictos interpersonales y la prevención del acoso y la violencia laboral.
- Asegurarse de que todas las partes implicadas conocen sus funciones, derechos y obligaciones en relación con la gestión de conflictos y la prevención del acoso y la violencia laboral.
- Estar informada e interesarse por la evolución de las quejas que hayan motivado la activación del protocolo.
- Apoyar cuantas medidas se establezcan para la gestión de conflictos y la prevención del acoso.

Mandos intermedios

Los supervisores, jefes de equipo y en general cualquier superior en la cadena de mando, representan en cierta medida a la Dirección en su área de gestión. Por ello son los responsables de la organización del trabajo en su equipo, sección o departamento y deben velar porque se respete el derecho a un trato digno de los trabajadores que de ellos dependan.

Por ello deberán:

- Estar atentos y tratar de informarse de la ocurrencia de cualquier presunta conducta ofensiva o de maltrato que puedan darse en sus respectivos equipos, secciones o departamentos.
- Recibir siempre al trabajador o trabajadora que se considere ofendido y escuchar y atender sus explicaciones.

- Escuchar, así también, a la otra parte en conflicto y a los que pudieran dar información sobre lo ocurrido.
- Adoptar las medidas necesarias para la resolución precoz del conflicto. Si la solución del problema está a su alcance, los mandos deben tratar de resolverla por ellos mismos en primer término, intermediando entre las partes cuando sea necesario.
- Poner en conocimiento de la empresa, mediante los canales establecidos, las situaciones que no hayan podido resolver por sí mismos. Para que la empresa pueda actuar y garantizar así la seguridad y salud de sus trabajadores.
- Hacer un seguimiento de la resolución de los conflictos en su ámbito de responsabilidad.
- Acatar las instrucciones y cooperar en cuantas iniciativas proponga la Dirección para resolver los conflictos o situaciones de acoso que puedan ocurrir.

Recursos humanos, servicios de prevención y especialistas externos

La Dirección de Recursos Humanos, junto con el Servicio de Prevención, son los dos órganos en la empresa de quien se espera que posean el conocimiento técnico necesario en esta materia.

Por ello tienen la obligación de:

- Asesorar a la empresa sobre sus obligaciones en esta materia y velar por que adopte cuantas medidas sean necesarias para prevenir la ocurrencia de conductas inapropiadas en la empresa que puedan afectar a las personas que trabajen en ella, incluso cuando pertenezcan a otras empresas.
- Participar y, si cabe, liderar la elaboración de protocolos y procedimientos específicos para garantizar la correcta gestión de los conflictos y la prevención del acoso.
- Recibir y asistir a los trabajadores que precisen asistencia e información sobre los procedimientos y medios que estén a su alcance para defender sus derechos.
- De acuerdo con los procedimientos establecidos, tratar de resolver los casos comunicados con las medidas oportunas, y en todo caso, investigando los hechos y circunstancias, hablando con los mandos o responsables implicados, registrando lo sucedido e informando, con el debido sigilo y confidencialidad, tanto a la Dirección como a los trabajadores implicados y a sus representantes legales.

6. Medidas preventivas

La empresa y la representación de las personas trabajadoras, en el marco del Comité o Comités correspondientes (especificar: Comité de empresa, de seguridad y salud, del plan de igualdad), han acordado la planificación, ejecución y evaluación de las siguientes medidas para apoyar la prevención del acoso y la violencia en el trabajo:

Llevar a cabo acciones de sensibilización, de información y de formación (cursos, talleres, sesiones informativas, folletos informativos, carteles...) para dar a conocer la política de tolerancia cero ante cualquier conducta inapropiada que pueda dar lugar a acoso u otros tipos de violencia interna en la empresa.

La prevención de los riesgos psicosociales mediante la evaluación periódica de estos riesgos. Para prevenir la aparición de aquellos aspectos de la organización del trabajo que pueden promover las situaciones de acoso y violencia laboral.

La realización de un Plan de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres para evitar la discriminación por razón de sexo y prevenir la aparición de casos de acoso sexual.

7. Procedimiento de intervención

El procedimiento de intervención para la resolución de conflictos y la prevención de conductas inapropiadas se aplicará siguiendo los principios y garantías establecidos en este protocolo.

Según estos principios, la aplicación del proceso debe hacerse de manera que permita una intervención gradual y proporcional a la intensidad del conflicto. Priorizando, cuando sea posible, el empoderamiento de las partes en conflicto y de los mandos para una solución autónoma, y abriendo un proceso formal de investigación y resolución de conflictos, cuando sea necesario.

Las personas que se sientan víctimas de una conducta inapropiada o maltrato son libres de optar por usar vías de resolución externas (Inspección de Trabajo, jurisdicción laboral y penal), además de esta vía de resolución interna que pone a disposición la empresa. Utilizar una vía en ningún caso limita el derecho o excluye la posibilidad de utilizar también la otra.

Para garantizar el principio de celeridad y partiendo de la premisa de que conviene resolver el conflicto cuanto antes, el periodo de tiempo para desarrollar el procedimiento será el mínimo e indispensable para dar respuesta y organizar cada una de las acciones del proceso, evitando dilaciones injustificadas.

Confidencialidad de la información

El procedimiento garantiza la confidencialidad y el deber de sigilo para todas las personas implicadas.

El instructor en cada fase del procedimiento será el responsable de la gestión del caso y de la custodia de la documentación, garantizando la confidencialidad del conjunto de documentos e información que se generen de conformidad con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LO 3/2018).

Las personas que intervengan en el procedimiento tienen la obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva, y no deben transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las denuncias presentadas, resueltas o en proceso de investigación de las que tengan conocimiento.

Profesionales que pueden intervenir en el proceso

Se ha establecido, en el marco del Comité correspondiente, que las personas designadas como profesionales de referencia para intervenir en los procesos abiertos sean las siguientes:

| Nombre y apellidos | Cargo | Funciones que pueden desarrollar |
|--------------------|-------|----------------------------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Todas ellas están formadas y capacitadas para desarrollar las funciones que les pueden ser encomendadas: atender a las personas afectadas, llevar a cabo procesos de mediación o investigación, o participar en comités de valoración en los supuestos de acoso.

Las personas designadas para participar en un caso no podrán mantener ningún vínculo directo con las partes en conflicto que pueda poner en duda su imparcialidad e independencia, debiéndose inhibir en caso contrario. Las personas implicadas directamente en el conflicto tienen derecho a reclamar la exclusión de alguna de las personas designadas cuando consideren que no se garantiza esa neutralidad e imparcialidad.

Fases del procedimiento

1ª Fase: Recepción de quejas, acompañamiento y asesoramiento

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. Sin embargo, posteriormente va a seguirse un proceso diferenciado según el supuesto del que se trate.

La comunicación de cualquier queja debida a un conflicto o una conducta inapropiada puede dirigirse, por vía oral o escrita, a (Nombre y apellidos, cargo, teléfono directo y e-mail), persona/s de referencia en [la empresa] para atender este tipo de reclamaciones. La recepción de esta queja dará inicio a la 1ª fase del procedimiento.

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

La persona de referencia abrirá un expediente que deberá custodiar y atenderá las reclamaciones poniéndose en contacto con las personas implicadas para realizar las indagaciones oportunas.

La entrevista inicial con la persona o personas afectadas 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 (anexo 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.
- Valorar la necesidad de establecer medidas cautelares para evitar que la persona siga expuesta a la situación planteada, cuando se considere necesario por su gravedad.

Tras la entrevista, y si se dispone del consentimiento informado del entrevistado, la persona de referencia valorará la posibilidad de resolver la situación en primera instancia de un modo ágil y rápido. Para ello, puede contactar 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 1ª fase finalizará adoptándose una decisión sobre el supuesto que ha sido denunciado y sobre el proceso que deberá 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.

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 que se constituya ninguna Comisión.

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 se constituirá una Comisión para valorar la existencia de acoso.

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 primera fase se recogerá en un informe todas las actuaciones llevadas a cabo y la propuesta de intervención para la 2ª fase, si la hay, junto con los profesionales más adecuados para gestionar el caso según sus características. Si se propone una Comisión también habrá que especificar qué personas la formarán.

Esta información se presentará a las personas implicadas para que puedan opinar y dejar constancia sobre su conformidad con la resolución adoptada y con los profesionales propuestos para la segunda fase.

Los resultados de esta fase pueden ser tres:

a) Que habiéndose adoptado cualquiera de las opciones anteriores, la persona afectada esté de acuerdo. En ese caso el protocolo seguirá con la resolución adoptada.

b) 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.

c) 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 en el expediente.
- Se devolverá al trabajador toda la documentación que haya aportado.
- 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.

2ª Fase: Intervención formal

La segunda fase se iniciará a propuesta del profesional que ha gestionado la primera fase.

Cuando este no haya podido resolver en primera instancia el caso y considere que se trata de un conflicto relacional, o sospeche que pueda tratarse de un supuesto de acoso psicológico, sexual o por razón de sexo.

Se designará un profesional distinto del anterior para garantizar la confidencialidad de todo lo que hayan podido decir previamente las partes cuando no se estaba barajando su culpabilidad.

Esta segunda fase tiene 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.
- Aplicar técnicas de resolución de conflictos, como la mediación, para resolver la disputa.
- Proponer medidas organizativas para modificar las condiciones de trabajo que alimentan el conflicto.
- Constituir una Comisión de valoración del acoso cuando se sospeche de su existencia.

Se entrevistará de nuevo a las personas implicadas, aunque ya hayan sido entrevistadas anteriormente, así como a todas aquellas personas que se considere necesario entrevistar. El objetivo principal de la entrevista es siempre conocer, con el máximo grado de detalle, lo que está ocurriendo, pero las particularidades de la entrevista variarán según si se trata de mediar en un conflicto o investigar un supuesto de acoso.

La propuesta de mediación para la resolución del conflicto

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 se centrará en conocer la percepción de cada una de las partes, tratando de identificar sus posicionamientos, intereses y necesidades subyacentes con relación al conflicto, y cómo lo están afrontando.

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 lidere esta fase, arbitrará las medidas que considere oportunas para resolver el caso. Estas medidas serán consideradas de obligado cumplimiento.

El proceso de mediación concluirá 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 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.

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 Julio/Agosto de 2023, continuamos 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 Septiembre/Octubre 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 8 de nuestro Boletín Oficial.

- 1.- Según el protocolo de resolución de conflictos en el trabajo, la dirección de la empresa tiene la obligación de:
 - a) arbitrar procedimientos específicos para la gestión de conflictos interpersonales y la prevención del acoso y la violencia laboral.
 - b) recibir información y formación sobre la correcta gestión de los conflictos, la prevención del acoso y los canales para comunicar quejas y reclamaciones.
 - c) resolver los conflictos con integridad y diálogo.

- 2.- La dirección de Recursos Humanos y el Servicio de Prevención, son los dos órganos de la empresa con el conocimiento técnico en la resolución de conflictos y entre cuyas obligaciones cabe citar:
 - a) acatar las instrucciones e iniciativas propuestas por la Dirección para resolver los conflictos o situaciones de acoso que sucedan en la empresa.
 - b) hacer un seguimiento de la resolución de los conflictos en su ámbito de responsabilidad.
 - c) recibir y asistir a los trabajadores que precisen asistencia e información sobre los procedimientos y medios que estén a su alcance para defender sus derechos.

- 3.- Entre las medidas preventivas que la empresa y el comité de empresa han acordado para apoyar la prevención del acoso y la violencia en el trabajo, se encuentra:
 - a) aplicación del proceso de manera gradual y proporcional.
 - b) prevención de los riesgos psicosociales mediante su evaluación periódica.
 - c) usar vías de resolución externas, como inspecciones de trabajo o jurisdicción laboral.

- 4.- En el protocolo de de resolución de conflictos en el trabajo, encontramos distintas fases que forman su procedimiento, la primera de ellas es:
 - a) intervención formal y asesoramiento.
 - b) comunicación de quejas, atención de reclamaciones y entrevista inicial.
 - c) recepción de quejas, acompañamiento y asesoramiento.



***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

