




**ESSB-612-A-PO
PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN
DE CONFLICTOS Y DE ACTUACIÓN
FRENTE AL ACOSO LABORAL**

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
AEA	FGT/ SC/ILH/SPA	MPL




	Procedimientos	ESSB-612-A-PO
	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Revisión: 4 28/10/2024
		Página 2 de 18

1. OBJETO	3
2. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	3
3. ALCANCE	4
4. GARANTÍAS	4
5. DEFINICIONES	5
6. FORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	7
7. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	8
8. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN	9
9. SEGUIMIENTO Y CONTROL	15
10. CRITERIOS A LOS QUE DEBE AJUSTARSE LA ACTUACIÓN	16
11. EXCEPCIONES.....	17
12. BIBLIOGRAFÍA	17
13. ANEXOS.....	17
14. LISTA DE REVISIONES.....	18

ANEXO I: FLUJOGRAMA

ANEXO II: MODELO DE COMUNICACIÓN (dirigida a la Jefatura Superior de Personal)

ANEXO III: LISTADO DE CONDUCTAS DE REFERENCIA QUE PUEDEN SER CONSTITUTIVAS DE ACOSO LABORAL.

	Procedimientos	ESSB-612-A-PO
	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Revisión: 4 28/10/2024
		Página 3 de 18

1. OBJETO


El presente procedimiento establece las medidas y actuaciones a llevar a cabo en el Consorcio ESS Bilbao para **la prevención y actuación ante situaciones de conflictos interpersonales o acoso laboral**.

Objetivos:

- Informar, formar y sensibilizar a los/las empleados/as del Consorcio ESS Bilbao en materia de conflictos interpersonales y acoso laboral, para identificar, prevenir y, como objetivo final, evitar que se produzcan.
- Establecer las medidas necesarias para atender y resolver los casos que se produzcan.
- Garantizar la seguridad, integridad y dignidad de las personas afectadas y la aplicación de las medidas que procedan para acabar con el acoso.
- Alcanzar la máxima eficiencia en materia de Seguridad y Salud Laboral para controlar y minimizar los riesgos profesionales.
- Mejorar la calidad de vida de las personas en el ámbito laboral.
- Cumplir lo dispuesto en:
 - El Ordenamiento jurídico en vigor en materia de prevención de riesgos laborales, especialmente en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales -PRL- (Ley 31/1995 y posteriores modificaciones por la Ley 54/2003), las Normas reglamentarias derivadas de la ley de PRL y en el Reglamento de los Servicios de Prevención.
 - Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado.
 - Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

2. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

Toda persona tiene derecho a ser tratada con dignidad y respeto. En virtud de ese derecho, el Consorcio ESS Bilbao declara que cualquier tipo de acoso supone un

	Procedimientos	ESSB-612-A-PO
	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Revisión: 4 28/10/2024
		Página 4 de 18

atentado a la dignidad de las personas trabajadoras, por lo que **rechaza y prohíbe cualquier práctica de este tipo en el trabajo.**

El Consorcio ESS Bilbao se compromete a denunciar, investigar, mediar y sancionar, en su caso, cualquier tipo de acoso, así como a fomentar una cultura de prevención contra el mismo.

Con este fin, la Dirección del Consorcio ESS Bilbao pone a disposición de los/las trabajadores/as el Código Ético y de Conducta, el presente procedimiento, el procedimiento contra el acoso sexual, por razón de sexo, de orientación e identidad sexual, expresión de género y/o características sexuales y la Instrucción de Faltas y Sanciones.


3. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a **todas las personas del Consorcio ESS Bilbao**, cualquiera que sea su posición jerárquica en la organización y la naturaleza de su contrato, **así como a cualquier persona que informe hechos relacionados** con situaciones de conflictos interpersonales o acoso laboral.

4. GARANTÍAS

El procedimiento se desarrolla en base a las siguientes garantías:

- **Respeto y protección de las personas:** el Consorcio ESS Bilbao se compromete a proceder con la discreción necesaria para garantizar el derecho a la seguridad, protección, integridad y dignidad de las personas afectadas. Las actuaciones se realizarán con la mayor prudencia y con el debido respeto a todas las personas implicadas, aplicando las medidas que en cada caso procedan para la protección de las presuntas víctimas en todo momento.
- **Confidencialidad:** las personas que intervengan en este procedimiento tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva y no deben transmitir ni divulgar información de ningún tipo sobre el contenido de las informaciones presentadas.
- **Diligencia y celeridad:** la investigación y la resolución sobre la conducta informada deben ser realizadas con la debida profesionalidad, diligencia y sin demoras indebidas,

	Procedimientos	ESSB-612-A-PO
	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Revisión: 4 28/10/2024
		Página 5 de 18

de forma que el procedimiento pueda ser resuelto en el menor tiempo posible, respetando las garantías debidas.

- **Imparcialidad y contradicción:** el procedimiento debe garantizar una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas. Todas las personas que intervengan en el procedimiento actuarán de buena fe en la búsqueda de la verdad y el esclarecimiento de los hechos informados.
- **Prohibición de represalias:** se prohíben expresamente las represalias contra las personas que efectúan una comunicación, comparezcan como testigos o participen en una investigación. Incluso cuando la constatación de los hechos en situación de conflicto no sea posible, en ningún caso se tomarán represalias contra la persona informante, supervisando con especial atención la situación para asegurarse que el conflicto no se produce.
- **Fraudulencia o informaciones falsas:** se adoptarán medidas contra las informaciones fraudulentas que puedan dañar la imagen a terceras personas. En el caso de que, tras la investigación, se resuelva que la información se ha efectuado de mala fe o que los datos aportados o los testimonios son falsos, se podrá abrir el correspondiente expediente disciplinario a las personas responsables.


5. DEFINICIONES

1.- Conflicto interpersonal: problemas pasajeros y/o localizados en un momento concreto, inevitables en el ámbito de las relaciones humanas y, por tanto, en el ámbito laboral:

- Conflictos de relación: surgen cuando existen emociones negativas, en ocasiones intensas. Es decir, cuando la persona se siente irritada, ofendida, frustrada, temerosa, y/o no está capacitada para mantener una discusión tranquila.

Existe un conflicto de relación cuando las personas tienen percepciones o estereotipos negativos sobre alguien. También cuando hay escasa o nula comunicación interpersonal y conductas negativas repetitivas.

- Conflictos de información: suceden cuando a las personas les falta la información necesaria para tomar decisiones correctas, están mal informadas, y/o difieren sobre las interpretaciones de los datos.

	Procedimientos	ESSB-612-A-PO
	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Revisión: 4 28/10/2024
		Página 6 de 18

- Conflictos de valores o culturales: son causados por un sistema de creencias incompatibles o percibidas como incompatibles. Los valores son aquellos principios, virtudes o cualidades que caracterizan a las personas, y que les impulsan a actuar de una u otra manera porque forman parte de sus creencias, determinan sus conductas y expresan sus intereses y sentimientos. Las disputas de valores surgen cuando la gente intenta imponer a otras personas un conjunto de valores y no permite creencias divergentes.
- Conflictos de interés: surgen cuando, para satisfacer las necesidades de una persona, ésta cree necesario enfrentarse o sacrificar las necesidades de otra persona.


Se distinguen tres tipos de intereses:

1. Sustanciales: las cuestiones tangibles, materiales, medibles. Ej.: tiempo, dinero, recursos físicos, etc.
2. De procedimiento: el cómo hacer para resolver un problema, conseguir una meta marcada....
3. Psicológicos: hacen referencia a las percepciones individuales sobre cuestiones como, confianza, reconocimiento de pertenencia, autoestima, respeto, etc.

- Conflictos estructurales: surgen por el diseño de las estructuras organizativas o las normas marcadas, que determinan como son las cosas más allá de la voluntad de cada individuo o de sus deseos: escasez de autoridad, condicionamientos geográficos (distancia o proximidad), normas internas....

2.- Acoso: el acoso cubre todas las formas de comportamiento abusivo continuado, sea éste una conducta, palabras, acciones, gestos o escritos repetitivos o sistemáticos que minen la personalidad, dignidad o el bienestar físico, psíquico o psicológico de una persona. Aparece de diferentes formas: acoso sexual, por razón de sexo, de orientación e identidad sexual, expresión de género y/o características sexuales acoso laboral, comportamiento ofensivo, aislamiento, todos ellos ejemplos de un comportamiento inaceptable.

- Acoso laboral (Mobbing): exposición a conductas de violencia psicológica intensa, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo hacia una o más personas, por parte de otra/s que actúan frente a aquélla/s desde una

	Procedimientos	ESSB-612-A-PO
	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Revisión: 4 28/10/2024
		Página 7 de 18

posición de poder –no necesariamente jerárquica sino en términos psicológicos–, con el propósito o el efecto de crear un entorno hostil o humillante que perturbe la vida laboral de la víctima. Dicha violencia se da en el marco de una relación de trabajo, pero no responde a las necesidades de organización del mismo; suponiendo tanto un atentado a la dignidad de la persona, como un riesgo para su salud.

3.- Unidad responsable de la recepción y tramitación de las comunicaciones: la Dirección del Consorcio ESS Bilbao establece que la “Unidad responsable de la recepción y tramitación de las comunicaciones” sea la persona responsable del Departamento de Recursos Humanos (RRHH), la cual tramitará en un primer momento las quejas o informaciones recibidas, asistiendo a cualquier/a empleado/a de la organización e informándole sobre el presente procedimiento y tratando de gestionar de una forma amistosa e informal cualquier conflicto interpersonal a través de una vía dialogada.


4.- Titular de la Jefatura Superior de Personal: es la Dirección del Consorcio ESS Bilbao, a quien corresponde adoptar la decisión final de archivar la comunicación, iniciar el expediente disciplinario que corresponda, o remitir al Comité Asesor el Informe de Valoración Inicial de RRHH. En caso de que se constituya el Comité Asesor, adoptará la decisión final que corresponda, en base al Informe de Conclusiones. Asimismo, adoptará, en su caso la decisión de aprobación de posibles medidas.

5.- Comité Asesor: es el órgano a quien corresponde el examen detallado de los supuestos en los que existan indicios de acoso laboral y de aquellos conflictos interpersonales que no hubieran podido resolverse de manera amistosa. Su labor se centrará en un examen completo de los hechos y/o argumentos objeto de discrepancia y en la emisión de un Informe de Conclusiones, con decisión y propuestas. El Comité estará formado por representación de todas las partes. Se podrá contar con la participación de personal externo experto en la resolución de conflictos o en la gestión del acoso laboral.

6. FORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Se comunicará **a toda la plantilla** la existencia del presente procedimiento, haciéndolo accesible a través de la carpeta general del repositorio interno de documentación.

El Consorcio ESS Bilbao, a través de RRHH, y con la colaboración del Servicio de Prevención, proporcionará formación general sobre este procedimiento, con reuniones y sesiones informativas con todo el personal, para que conozcan su objetivo, funciones y dinámica. Se dará igualmente información junto con el Manual de Bienvenida, para las personas que se incorporan al Consorcio ESS Bilbao.

	Procedimientos	ESSB-612-A-PO
	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Revisión: 4 28/10/2024
		Página 8 de 18

Asimismo, se dará formación específica en gestión de conflictos a las personas que vayan a participar activamente en este procedimiento.

Finalmente, el presente procedimiento será publicado en la página web del Consorcio ESS Bilbao.


7. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Unidad responsable de la recepción y tramitación de las comunicaciones/RRHH-INTERVENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO, FORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

- Servir de intermediario entre las partes del conflicto con el fin de encontrar una solución consensuada al mismo y de realizar el seguimiento de las acciones que se lleven a cabo.
- No admitir a trámite la comunicación recibida o elaborar, según lo que resulte de la indagación que realice, el Informe de Valoración Inicial.
- Trasladar a la Dirección del Consorcio ESS Bilbao el Informe de Valoración Inicial, junto con las actuaciones practicadas.
- Decisión y seguimiento, junto con Dirección, de las acciones propuestas, en su caso.
- Formar, comunicar e informar a la plantilla sobre el procedimiento y las acciones de prevención.

Titular de la Jefatura Superior de Personal/Dirección del Consorcio ESS Bilbao – IMPLANTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y DECISIÓN FINAL.

- Aprobar el contenido del presente procedimiento.
- Establecer acciones generales en la organización para la prevención del acoso laboral y los conflictos interpersonales.
- Siguiendo el procedimiento, una vez identificados casos de acoso o conflicto establecer un Plan de Acciones Específicas para cada caso, siguiendo las recomendaciones de los Informes.
- Velar por que estos Planes de Acciones Específicas se cumplan.
- Promover y planificar la formación, información y participación para integrar al personal en las finalidades de prevención en materia de conflictos interpersonales y de acoso laboral.
- Si es necesario, establecer acciones adicionales organizacionales encaminadas a la protección de las víctimas.

	Procedimientos	ESSB-612-A-PO
	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Revisión: 4 28/10/2024
		Página 9 de 18

- Abrir los expedientes disciplinarios correspondientes y, en su caso, imponer las sanciones.
- Adoptar la decisión final de archivar la comunicación recibida o iniciar el expediente disciplinario que corresponda.
- Trasladar al Comité Asesor el Informe de Valoración Inicial, junto con propuestas de resolución del conflicto interpersonal planteado, en el caso de que no se haya encontrado un acuerdo consensuado o en el caso de que las acciones propuestas no hayan solucionado el conflicto en sí mismo.
- Trasladar el caso al Comité Asesor, si del Informe de Valoración Inicial se presumiera razonablemente que existen indicios de acoso laboral, pero no se está aún en condiciones de emitir una valoración precisa.
- En caso de que se constituya el Comité Asesor, adoptará la decisión final que corresponda, en base al Informe de Conclusiones.

Comité Asesor – SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO.

- En su caso, realizar un análisis completo de cada caso identificado, de lo dispuesto en el Informe de Valoración Inicial emitido por RRHH y la emisión de un Informe de Conclusiones, con recomendaciones y acciones específicas.

Todo el personal del Consorcio ESS Bilbao– COLABORACIÓN.


- Todo el personal tiene la obligación de poner en conocimiento de sus superiores, de RRHH o del Departamento de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) los casos o conductas de posible conflicto interpersonal o acoso laboral.
- Todos/Todas los/las trabajadores/as del Consorcio ESS Bilbao tendrán la obligación de colaborar con RRHH, con Dirección y, en su caso, con el Comité Asesor.

8. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

El procedimiento de actuación descrito a continuación está reflejado en el flujograma del **Anexo I**.

1ª Fase: Inicio del procedimiento, investigación inicial y tramitaciones informales.

Las personas que, por cualquier motivo, tengan conocimiento de hechos relacionados con situaciones de conflictos interpersonales o acoso laboral, tendrán que informarlos, de forma anónima y confidencial, a través del Canal interno de comunicación de infracciones del Consorcio ESS Bilbao o por cualquier otra forma de contacto.

	Procedimientos	ESSB-612-A-PO
	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Revisión: 4 28/10/2024
		Página 10 de 18

Quienes consideren que formen parte de un conflicto o que están sufriendo algún tipo de conflicto interpersonal o acoso laboral, así como toda persona de la organización que tenga conocimiento que alguna persona pudiera estarlo, deberán tratar de resolverlo y, para ello, podrán presentar el modelo que se adjunta como **Anexo II** y que se custodiará por RRHH de manera confidencial. También podrán acudir directamente a RRHH, al PRL o al/a la Jefe/a de la división afectada.

En caso de que la comunicación no sea presentada directamente por la persona afectada, se debe incluir su consentimiento expreso e informado para iniciar las actuaciones del protocolo.

RRHH, tras un primer análisis de los datos objetivos y/o previamente conocidos sobre el caso deberá:

- a) No admitir a trámite la comunicación recibida, por no cumplir con las condiciones exigidas, o por resultar evidente que lo planteado no pertenece al ámbito de este procedimiento; o
- b) Iniciar la tramitación del caso según lo previsto en este procedimiento.


Para garantizar la protección de las personas implicadas, y previa audiencia a las mismas, RRHH podrá proponer motivadamente la posible movilidad de éstas, con el fin de evitarles mayores perjuicios.

En los supuestos de conflicto interpersonal, RRHH intentará en primer término lograr una solución informal consensuada, garantizando la confidencialidad de lo expuesto. RRHH intentará:

- 1.- Realizar un análisis de la incidencia
- 2.- Llegar a un consenso entre ambas partes
- 3.- Exponer la propuesta de acciones acordadas por las partes
- 4.- Realizar un seguimiento del problema hasta considerarlo como resuelto.

Si en el plazo de 10 días naturales desde la presentación de la comunicación, NO fuera posible alcanzar una solución consensuada por desacuerdo entre las partes, RRHH así lo hará constar en el Informe que elabore.

En caso de que exista una solución consensuada entre las partes implicadas, se comunicará a la persona informante, cuando sea una persona ajena al conflicto.

	Procedimientos	ESSB-612-A-PO
	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Revisión: 4 28/10/2024
		Página 11 de 18

Si RRHH considera procedente iniciar la tramitación del procedimiento de acoso laboral, comenzará ésta solicitando informe al Servicio de Prevención del Consorcio ESS Bilbao y recopilará la información inicial que se requiera para poder efectuar una primera valoración del caso. El Servicio de Prevención deberá informar sobre la situación previa de los riesgos psicosociales en la Unidad implicada, así como de posibles antecedentes o indicadores de interés para el caso, con los límites que pudiera tener, en su caso, determinada información confidencial. Además, si dispone de algún especialista en el área de la Psicología laboral aplicada, y a petición del responsable de RRHH, deberá asesorar a RRHH sobre la orientación del caso –incluida la posible necesidad de recurrir a especialistas, internos o externos-.

En el proceso de recopilación de información, que deberá desarrollarse con la máxima rapidez, confidencialidad, sigilo y participación de todos los/las implicados/as, podría ser necesario proceder a entrevistar a los/las afectados/as –informante y presunto/a acosador/a– y posiblemente a algunos/algunas testigos u otro personal de interés, si los hubiere. En todo caso, la indagación acerca de los hechos informados debe ser desarrollada con la máxima sensibilidad y respeto a los derechos de cada una de las partes afectadas, tanto reclamante como persona presuntamente acosadora.

Dichas entrevistas deben ser realizadas por personal técnico experto en análisis y resolución de conflictos interpersonales. En ellas, tanto el informante como la persona presuntamente acosadora podrán ser acompañados/as, si así lo solicitan expresamente, por el/la Delegado/a de Prevención (en caso de que exista), u otro/a acompañante de su elección.


Al finalizar esta indagación previa, RRHH emitirá un Informe de Valoración Inicial, con las conclusiones y propuestas que se deriven de la misma, que elevará a la Dirección del Consorcio ESS Bilbao (en tanto Jefatura Superior de Personal de la organización, a quien se dirigió la comunicación), acompañando las actuaciones practicadas.

Este Informe deberá ser emitido en un plazo máximo de 10 días naturales desde que se presentó la comunicación.

2ª Fase: Elaboración de propuestas resultantes del Informe de Valoración Inicial.

A la vista del Informe de Valoración Inicial, la Dirección del Consorcio ESS Bilbao deberá optar por alguna de las siguientes alternativas:


- A) Archivo de la comunicación, motivado por alguno de los siguientes supuestos:

	Procedimientos	ESSB-612-A-PO
	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Revisión: 4 28/10/2024
		Página 12 de 18

- Desistimiento del informante (salvo que de oficio procediera continuar la investigación de la misma).
 - Falta de objeto o insuficiencia de indicios.
 - Que por actuaciones previas se pueda dar por resuelto el contenido de la comunicación.
- B) Si del análisis del caso se dedujera la comisión de alguna otra falta, distinta al «mobbing» o acoso laboral y tipificada en la normativa existente, tramitará el expediente disciplinario que corresponda.

En caso de que se detecte un presunto acoso sexual, por razón de sexo, de orientación e identidad sexual, expresión de género y/o características sexuales, se iniciará el procedimiento ESSB-612-B-PO “Procedimiento frente al acoso sexual, por razón de sexo, de orientación e identidad sexual, expresión de género y/o características sexuales”.

- C) Si del referido Informe se dedujese que se trata de un conflicto laboral de carácter interpersonal u otras situaciones de riesgo psicosocial, –por ejemplo, de «maltrato psicológico», pero no «mobbing»–, se aplicará, si procede, alguna de las siguientes medidas:
- c.1 Si se trata de una situación de conflicto y RRHH no hubiera podido alcanzar un acuerdo entre las partes implicadas, la Dirección pondrá el asunto en conocimiento del Comité Asesor, que se constituirá al efecto.
- c.2 Si se trata de «otros supuestos» incluidos en el ámbito de los riesgos psicosociales: aplicar las medidas correctoras que aconseje el Informe de Valoración Inicial, si procede.
- D) Indicios claros de acoso laboral: cuando del referido Informe se deduzca con claridad la existencia de acoso laboral, la Dirección del Consorcio ESS Bilbao iniciará un expediente disciplinario por la comisión de una falta muy grave de acoso, y aplicará si procede, medidas correctoras de la situación.
- E) Presunción/Indicios de posible acoso laboral, en base al Informe de Valoración Inicial emitido: si del Informe de Valoración Inicial, que habrá considerado la naturaleza de la comunicación e incluirá, en su caso, las entrevistas realizadas y la información recopilada, se presumiera razonablemente que existen indicios de

	Procedimientos	ESSB-612-A-PO
	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Revisión: 4 28/10/2024
		Página 13 de 18

acoso laboral, pero no se está aún en condiciones de emitir una valoración precisa, la Dirección del Consorcio ESS Bilbao trasladará dicho Informe de Valoración Inicial y toda la información disponible al Comité Asesor constituido al efecto.

En su caso, 3ª Fase: Remisión al Comité Asesor y emisión de Informe de Conclusiones

En todo caso, la aceptación del Informe de Valoración Inicial, por parte de la Dirección del Consorcio ESS Bilbao, cuando en el mismo se determine que existe presunción de acoso, motivará que se constituya un Comité Asesor en el plazo de cinco días hábiles. También se constituirá cuando Dirección le traslade que el conflicto interpersonal no ha podido resolverse de manera amistosa.

El Comité Asesor estará formado por:

- Una persona representante de RRHH o de Legal del Consorcio ESS Bilbao.
- Un/a técnico/a del Servicio de Prevención, preferentemente especialista en Ergonomía y Psicología Aplicada.
- La persona responsable del Departamento de Prevención del Consorcio ESS Bilbao o un/a Delegado/a de Prevención, en caso de que éste/a último/a exista.
- Un/a experto/a designado/a al efecto (si el Comité lo estimara necesario).


Los componentes del Comité serán designados por la Dirección del Consorcio ESS Bilbao (a propuesta de los/as Delegados/as de Prevención, cuando éstos/éstas existan).

En la designación de las personas que sean miembros del Comité se garantizará la distancia personal, afectiva y orgánica con respecto a las personas implicadas en el procedimiento.

En la resolución de constitución del Comité, además de nombrarse las personas que sean miembros del mismo, se designará a alguno de ellos/ellas como instructor/a.

Reunido el Comité Asesor, a la vista del Informe de Valoración Inicial, puede dar por terminada la investigación si no apreciara indicios de acoso laboral.

Si el Comité Asesor acuerda continuar el procedimiento, la persona instructora de dicho Comité realizará las actuaciones pertinentes para recabar la posible información

	Procedimientos	ESSB-612-A-PO
	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Revisión: 4 28/10/2024
		Página 14 de 18

complementaria que pueda existir y determinar si se aprecian o no indicios suficientes de situación de acoso laboral o de conflicto.

El Comité Asesor podrá exigir en todo momento a cualquiera de las partes la presentación de documentos o información. Los citados documentos o información deberán facilitarse en el plazo fijado por el Comité Asesor.

El proceso de recopilación de información deberá desarrollarse con la máxima rapidez, confidencialidad, sigilo y participación de todos/as los/las implicados/as. En todo caso, la indagación acerca de la información debe ser desarrollada con la máxima sensibilidad y respeto a los derechos de cada una de las partes afectadas.

En el caso de que las personas en situación de conflicto notifiquen, mediante un escrito conjunto, al Comité Asesor haber alcanzado una solución mutuamente aceptada, se pondrá fin al proceso, siempre y cuando el Comité Asesor esté de acuerdo con dicha solución.

Al término de dicha investigación, el/la instructor/a elaborará un informe que presentará al Comité Asesor. El plazo para recabar información y elaborar el informe correspondiente no será superior a quince días naturales.


El Informe de Conclusiones debe incluir, como mínimo, la siguiente información:

- Composición del grupo/Comité Asesor.
- Antecedentes del caso, motivo de la comunicación y circunstancias de la misma.
- Actuaciones previas: valoración e informe inicial del caso.
- Actuaciones (testimonios; pruebas; resumen de los principales hechos).
- Conclusiones.
- Medidas propuestas.

El Comité Asesor conservará un acta de la reunión en la que se apruebe este Informe de Conclusiones. Las partes tendrán derecho a examinar el acta.

4ª Fase (si hubo 3ª Fase): Remisión del Informe de Conclusiones a la Dirección del Consorcio ESS Bilbao y decisión definitiva.

Finalizada la investigación del Comité Asesor, el/la instructor/a del procedimiento remitirá el Informe de Conclusiones a la Dirección del Consorcio ESS Bilbao.

	Procedimientos	ESSB-612-A-PO
	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Revisión: 4 28/10/2024
		Página 15 de 18

A la vista del Informe de Conclusiones referido, en el plazo de quince días naturales, la Dirección del Consorcio ESS Bilbao podrá:

- 1) Declarar la inexistencia de acoso/conflicto y el archivo del expediente. No obstante, se puede proponer aplicar medidas que mejoren la situación existente.
- 2) Incoar un expediente disciplinario por la comisión de una falta muy grave de acoso laboral y aplicar si procede medidas correctoras de la situación.
- 3) Si se estima que se trata de hechos que pudieran ser constitutivos de algunos delitos contra el ejercicio de los derechos de la persona reconocidos por las leyes, deberá remitirse al Departamento Legal para aplicar las normas procedimentales que corresponda, iniciando, en su caso, un expediente judicial.
- 4) Si se detecta alguna otra falta distinta al acoso, se propondrán las acciones correctoras que pongan fin a la situación producida y se acordará, en su caso, el inicio del expediente disciplinario correspondiente.
- 5) En el caso de que del Informe de Valoración Inicial o del emitido por el Comité Asesor, resulte que la comunicación se ha hecho de mala fe, o que los datos aportados o los testimonios son falsos, la Dirección del Consorcio ESS Bilbao podrá incoar el correspondiente expediente disciplinario a las personas responsables.


La decisión que adopte la Dirección del Consorcio ESS Bilbao se informará por parte de RRHH a las partes implicadas, y a la persona informante (cuando sea una persona ajena al conflicto).

9. SEGUIMIENTO Y CONTROL

RRHH registrará y archivará todos los Informes de Valoración Inicial y de Conclusiones (del Comité Asesor).

Con carácter general, de las actuaciones llevadas a cabo en cada fase del proceso y de la(s) resolución(es) adoptada(s), RRHH informará a las partes implicadas. Asimismo, se informará al Comité de Seguridad y Salud, en caso de que exista, preservando la intimidad de las personas.

Excepcionalmente, y en aquellos casos en los que no quede suficientemente motivada la no admisión a trámite de alguna comunicación de acoso, el Comité de Seguridad y Salud, en caso de que exista, podrá acordar instar a RRHH la revisión de la decisión adoptada.

	Procedimientos	ESSB-612-A-PO
	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Revisión: 4 28/10/2024
		Página 16 de 18

Asimismo, se remitirán los Informes de Valoración Inicial y de Conclusiones (del Comité Asesor) a los/las jefes/as de las divisiones implicadas en el proceso, que tendrán competencia para realizar las medidas que en dichos Informes se propongan.

El seguimiento de la ejecución y cumplimiento de las medidas correctoras propuestas corresponderá a RRHH, en colaboración con la persona que esté a cargo de cada división implicada.

Se deberá prestar también una atención especial a la evitación de posibles situaciones de hostilidad en el entorno de trabajo, cuando se produce la reincorporación del/de la empleado/a que haya estado de baja laboral, después de un caso de acoso laboral.

RRHH y PRL deberán realizar, por otra parte, un registro y seguimiento estadístico de los casos de acoso laboral realmente producidos e informar, en su caso, de los mismos al órgano que en cada caso sea competente para el conocimiento y seguimiento general de estos problemas y, en caso de que existan, al Comité de Seguridad y Salud o Representantes de los/las trabajadores/as.

10. CRITERIOS A LOS QUE DEBE AJUSTARSE LA ACTUACIÓN


Cualquier persona trabajadora del Consorcio ESS Bilbao tiene la obligación de poner en conocimiento de sus superiores jerárquicos, de RRHH o de PRL los casos de posible acoso laboral que conozca.

La persona afectada por un hecho de acoso laboral podrá comunicarlo ante la organización y tendrá derecho a obtener respuesta siempre que exista constancia de su comunicación.

La aplicación de este procedimiento no deberá impedir en ningún caso la utilización, paralela o posterior, por parte de las personas implicadas, de las acciones administrativas o judiciales previstas en la Ley.

En aplicación de las obligaciones establecidas para la coordinación de actividades empresariales a que obliga la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

Las empresas externas contratadas por el Consorcio ESS Bilbao serán informadas de la existencia de un protocolo de actuación frente al acoso laboral.

	Procedimientos	ESSB-612-A-PO
	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Revisión: 4 28/10/2024
		Página 17 de 18

Cuando se produzca un caso de acoso entre personal trabajador del Consorcio ESS Bilbao y personal de una empresa externa contratada, se aplicarán los mecanismos de coordinación empresarial. Por tanto, habrá comunicación recíproca del caso, con la finalidad de llegar a un acuerdo sobre la forma de abordarlo.

11. EXCEPCIONES

Si la Dirección o RRHH están implicados en el conflicto, este procedimiento quedará derivado a un proceso de “mediación externa”. Se solicitará al Servicio de Prevención Ajeno el contacto con una empresa externa para realizar una mediación externa.

12. BIBLIOGRAFÍA


- Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/1995, de 8 de noviembre, modificada de acuerdo a la Ley 54/2003, de 12 de diciembre, de Reforma del Marco Normativo de la Prevención de Riesgos Laborales y otras disposiciones anteriores.
- Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Código Ético y de Conducta del Consorcio ESS Bilbao (CE-2023-Febrero_004_Anexo IV), de 17 de febrero de 2023.
- Guía de recursos y herramientas para el diálogo y la resolución de conflictos. Observatorio de la Convivencia (Ayuntamiento de Bilbao). Sep. 2009
- Resolución de 5 de mayo de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba y publica el Acuerdo de 6 de abril de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado.
- Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.
- Real Decreto 1026/2024, de 8 de octubre, por el que se desarrolla el conjunto planificado de las medidas para la igualdad y no discriminación de las personas LGTBI en las empresas.

13. ANEXOS

ANEXO I: FLUJOGRAMA

ANEXO II: MODELO DE COMUNICACIÓN (dirigida a la Jefatura Superior de Personal).

ANEXO III: LISTADO DE CONDUCTAS DE REFERENCIA QUE PUEDEN SER CONSTITUTIVAS DE ACOSO LABORAL.

	Procedimientos	ESSB-612-A-PO
	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Revisión: 4 28/10/2024
		Página 18 de 18

14. LISTA DE REVISIONES

Rev.	Fecha	Departamento	Descripción
1	18/11/2020	PRL/RRHH	Edición Inicial
2	10/12/2020	PRL/RRHH	Incluidos cambios propuestos por DP
3	18/09/2024	RRHH/LEGAL	- Actualización del Anexo II incluyendo la legislación de Protección de Datos. - Adaptación del contenido del procedimiento para incluir la aplicación del mismo a cualquier informante (aplicación de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción). - Adaptación plena a la Resolución de 5 de mayo de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba y publica el Acuerdo de 6 de abril de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado.
4	28/10/2024	LEGAL	Adaptación del contenido para aplicar el Real Decreto 1026/2024, de 8 de octubre, por el que se desarrolla el conjunto planificado de las medidas para la igualdad y no discriminación de las personas LGTBI en las empresas.



ESS
bilbao

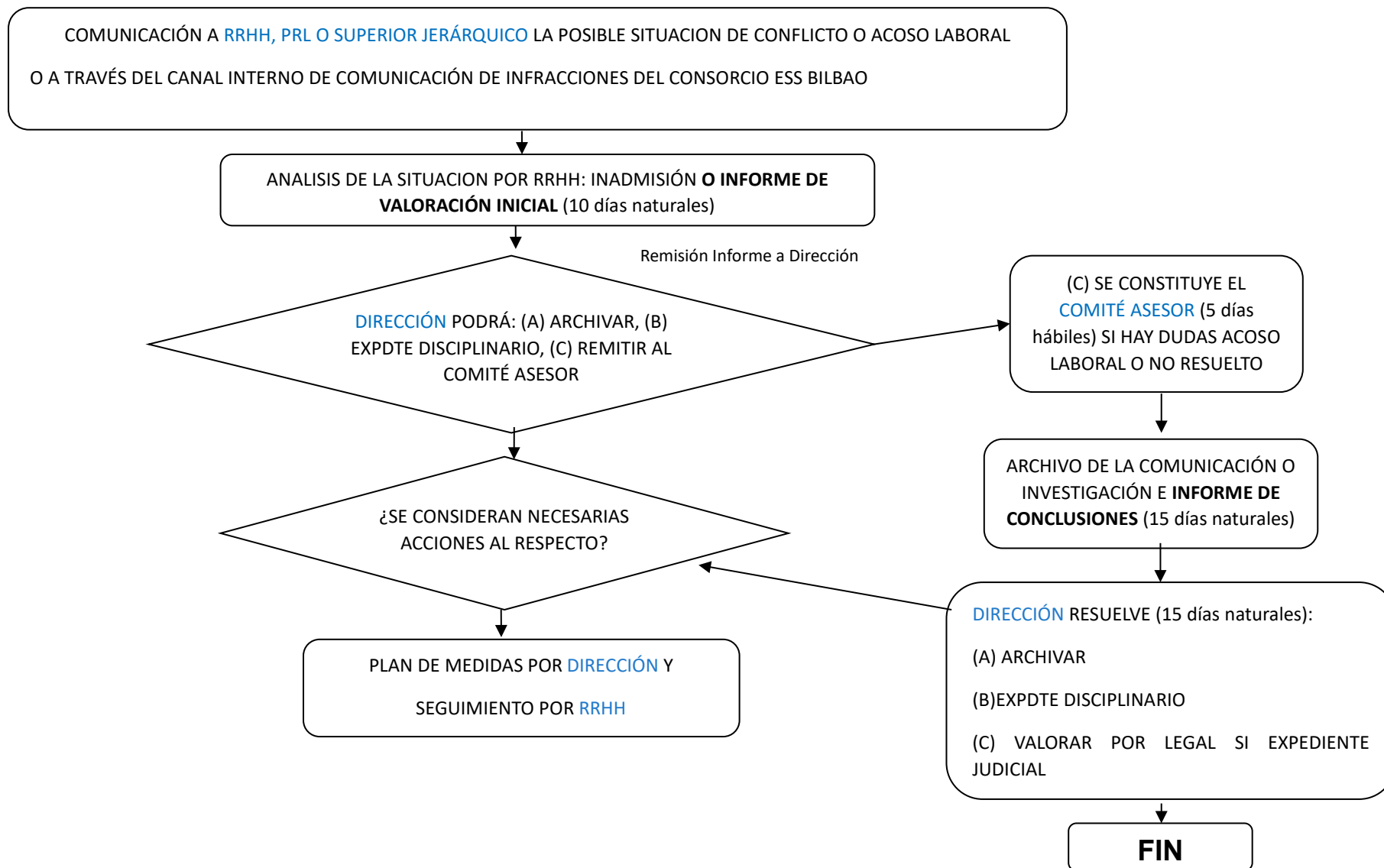
ANEXO I


FLUJOGRAMA

ESSB-612-A-PO

Revisión: 4
28/10/2024

Página 1 de 1



	ANEXO II	ESSB-612-A-PO
	MODELO DE COMUNICACIÓN (dirigida a la Jefatura Superior de Personal)	Revisión: 4 28/10/2024
		Página 1 de 2

SOLICITANTE:

- Persona Afectada
- Recursos Humanos
- Delegado/a de Prevención, en caso de que exista
- Servicio de Prevención
- Comité de Seguridad y Salud, en caso de que exista
- Jefe/a de la división afectada
- Representante de los/las trabajadores/as, en caso de que exista
- Otros/Otras

TIPO DE CONFLICTO U ACOSO:

- Moral/Laboral
- Otras discriminaciones (especificar)

DATOS PERSONALES DE LA PERSONA AFECTADA

Centro de trabajo:

División:

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

DOCUMENTACIÓN ANEXA


- Si (especificar).....
- No

SOLICITUD

Solicito se ponga en funcionamiento el Protocolo de Resolución de Conflictos y actuación frente al Acoso Laboral.

LOCALIDAD Y FECHA

FIRMA DE LA PERSONA INTERESADA


	ANEXO II	ESSB-612-A-PO
	MODELO DE COMUNICACIÓN (dirigida a la Jefatura Superior de Personal)	Revisión: 4 28/10/2024
		Página 2 de 2

Protección de Datos Personales

*Los datos personales facilitados durante el proceso de comunicación serán tratados con la más estricta confidencialidad por **CONSORCIO ESS Bilbao** como responsable del Tratamiento de conformidad de acuerdo a lo dispuesto en las normativas vigentes en protección de datos personales, el Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 (GDPR) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre (LOPDGDD). La finalidad del tratamiento es gestionar y dar respuesta a la comunicación o incidencia presentada por el/la trabajador/a, que incluirá la investigación, seguimiento y resolución de esta, de acuerdo con las leyes y regulaciones laborales aplicables.*

Una vez resuelta la comunicación y concluido si lo hubiera el procedimiento sancionador, los datos se conservarán bloqueados durante el período de prescripción de la sanción, o en tanto puedan ser utilizados en un procedimiento judicial. Tan solo se comunicarán datos a terceros/as cuando resulte necesario para la adopción de medidas disciplinarias o para la tramitación de los procedimientos judiciales que, en su caso, procedan sin perjuicio de la notificación a la autoridad competente de hechos constitutivos del ilícito penal o administrativo. La base legal para el tratamiento de los datos personales es el cumplimiento de las obligaciones legales del responsable del tratamiento.

El titular de sus datos puede ejercer los derechos de acceso, rectificación y supresión de sus datos y a la limitación u oposición a su tratamiento en protecciondedatos@essbilbao.org. Asimismo, puede presentar una reclamación ante la Autoridad de control en www.aepd.es si considera que el tratamiento no se ajusta a la normativa vigente o contactar con nuestro DPO en protecciondedatos@essbilbao.org

	ANEXO III	ESSB-612-A-PO
	LISTADO DE CONDUCTAS DE REFERENCIA	Revisión: 4 28/10/2024
		Página 1 de 2

Listado de referencia de conductas que son, o no son, **acoso laboral**:

A) Conductas consideradas como acoso laboral


- Dejar al/a la trabajador/a de forma continuada sin ocupación efectiva, o incomunicado/a, sin causa alguna que lo justifique.
- Dictar órdenes de imposible cumplimiento con los medios que al/a la trabajador/a se le asignan.
- Ocupación en tareas inútiles o que no tienen valor productivo.
- Acciones de represalia frente a trabajadores/as que han planteado quejas, comunicaciones o demandas frente a la organización, o frente a los/las que han colaborado con los/las reclamantes.
- Insultar o menospreciar repetidamente a un/a trabajador/a.
- Reprenderlo reiteradamente delante de otras personas.
- Difundir rumores falsos sobre su trabajo o vida privada.

B) Conductas que no son acoso laboral (sin perjuicio de que puedan ser constitutivas de otras infracciones)

- Modificaciones sustanciales de condiciones de trabajo sin causa y sin seguir el procedimiento legalmente establecido.
- Presiones para aumentar la jornada o realizar determinados trabajos.
- Conductas despóticas dirigidas indiscriminadamente a varios/varias trabajadores/as.
- Conflictos durante las huelgas, protestas, etc.
- Ofensas puntuales y sucesivas dirigidas por varios sujetos sin coordinación entre ellos/ellas.
- Amonestaciones sin descalificar por no realizar bien el trabajo.
- Conflictos personales y sindicales.

No tendrán, por tanto, la consideración de acoso laboral/mobbing:

- Aquellas conductas que se producen desde una relación simétrica y definen un conflicto entre las partes en el ámbito del trabajo, bien sea de carácter puntual, en un momento concreto, o más permanente. Evidentemente, todo conflicto afecta al ámbito laboral, se da en su entorno e influye en la organización y en la relación laboral; pero no puede considerarse «mobbing» si no reúne las condiciones de la definición.
- Las acciones de violencia en el trabajo, realizadas desde una posición prevalente de poder respecto a la víctima, pero que no sean realizadas de forma reiterada y prolongada en el tiempo.
- Puede tratarse de auténticas situaciones de «maltrato psicológico en el trabajo», similares a las incluidas en el «mobbing», pero sin el componente de

	ANEXO III	ESSB-612-A-PO
	LISTADO DE CONDUCTAS DE REFERENCIA	Revisión: 4 28/10/2024
		Página 2 de 2

repetición y duración que se requiere en aquél, ya sea porque son realmente esporádicas o porque sean informadas en una fase precoz. Como tales conductas violentas deben ser igualmente prevenidas y/o abortadas cuanto antes y, en su caso, sancionadas de acuerdo a la normativa propia de cada organización; pero no como «mobbing», por no reunir las características esenciales de éste. Hay que tener en cuenta que, si estas situaciones no se resuelven con prontitud, posibilitará que se cronifiquen, pudiendo evolucionar a una situación de acoso propiamente dicho.

- Asimismo, no se considerarán conductas de acoso aquellas que, aun pudiendo incluirse aparentemente en la definición, se concluya que por sus características no constituyen comportamientos violentos (por ejemplo, las amonestaciones «fundadas» por no realizar bien el trabajo, cuando no contengan descalificaciones improcedentes) o bien, cuando las pruebas presentadas no sean consistentes, sin ser falsas.