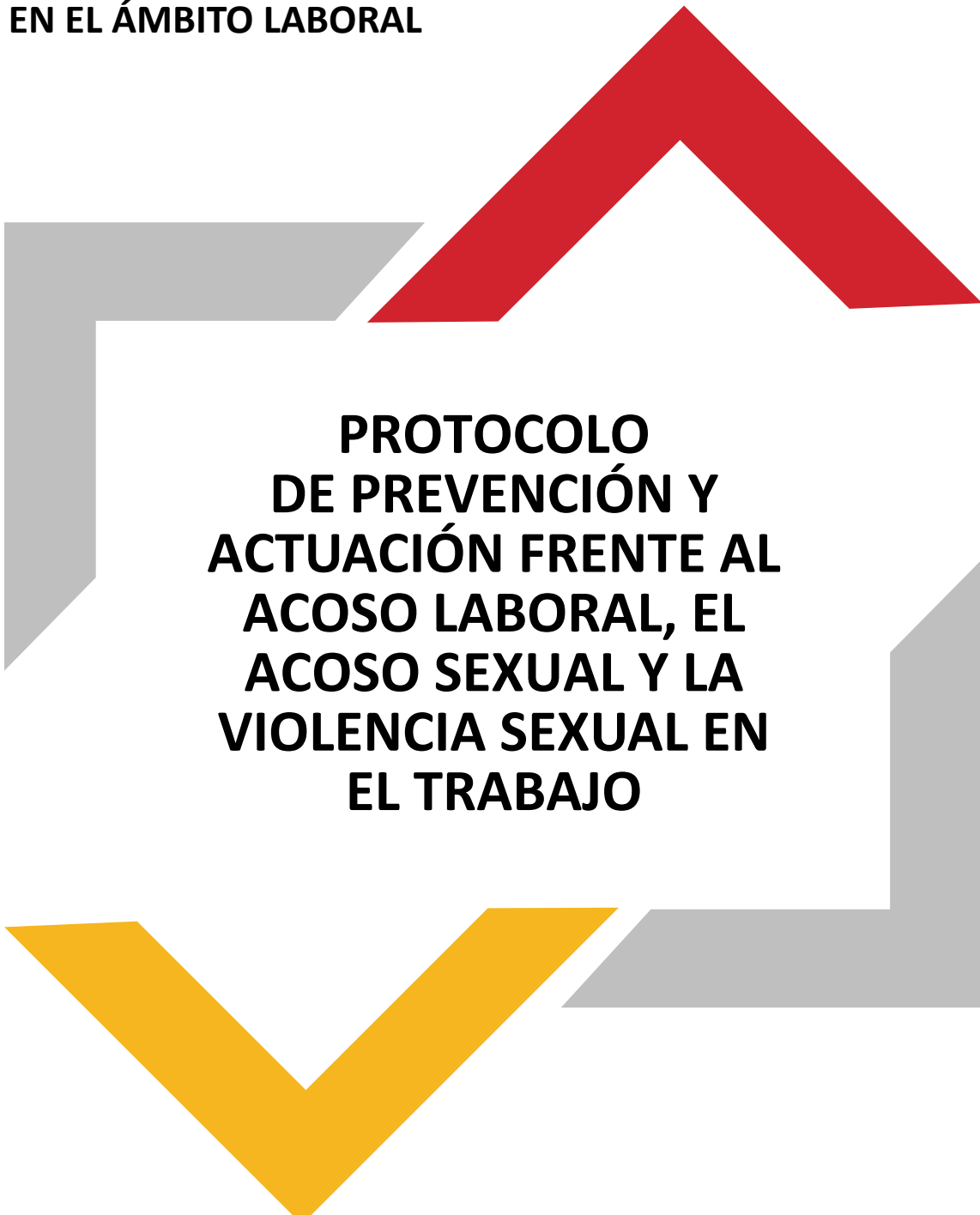


**PROCEDIMIENTO PARA LA
SOLUCIÓN DE CONFLICTOS
EN EL ÁMBITO LABORAL**



**PROTOCOLO
DE PREVENCIÓN Y
ACTUACIÓN FRENTE AL
ACOSO LABORAL, EL
ACOSO SEXUAL Y LA
VIOLENCIA SEXUAL EN
EL TRABAJO**

NOVIEMBRE 2024

fundaciónumh
UNIVERSITAS *Miguel Hernández*

Índice

1. DECLARACIÓN DE COMPROMISO DE LA EMPRESA	1
2. OBJETO	1
3. ALCANCE.....	2
4. VIGENCIA.....	2
5. DEFINICIONES.....	2
6. RESPONSABILIDADES.....	3
7. PREVENCIÓN DEL ACOSO Y VIOLENCIA SEXUAL EN EL ÁMBITO LABORAL	4
8. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN	5
8.1. Comunicación del conflicto.....	5
8.2. Comisión inicial	5
9. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO Y LA VIOLENCIA SEXUAL EN EL TRABAJO	6
9.1. Activación.....	6
9.2. Instrucción	6
9.3. Cierre.....	7
10. FLUJOGRAMAS.....	7
ANEXO I. COMUNICACIÓN DE CONFLICTO EN EL ÁMBITO LABORAL. ACTIVACIÓN PROTOCOLO.....	9
ANEXO II. REGISTRO DE ENTREGA.....	10

1. DECLARACIÓN DE COMPROMISO DE LA EMPRESA

Toda persona debe trabajar en un ambiente en el que impere el respeto y la igualdad de trato. En este sentido, la Fundación UMH (FUMH) considera fundamental garantizar la integridad, el respeto, el bienestar, la dignidad y a la protección de sus trabajadores/as frente a las conductas que pretendan menoscabarlos.

La Fundación UMH se encuentra especialmente concienciada en acometer cuantas actuaciones y medidas sean necesarias para prevenir y erradicar cualquier tipo de violencia y promover el más profundo. Por ello, los/as trabajadores/as tendrán la capacidad de ejercitar las quejas o denuncias oportunas ante la FUMH, que deberá asegurar, previa su intervención, la confidencialidad de la información recibida y su protección.

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

Con el compromiso de preservar la salud, la dignidad, la integridad física y moral de toda la plantilla, la Fundación UMH reconoce la necesidad de prevenir estas conductas y erradicar todo el comportamiento que se manifieste en este sentido. Para ello, se compromete a atender las peticiones de solución de conflicto interpersonal que se puedan producir, de acuerdo con los siguientes principios:

- Adoptar las medidas necesarias que permitan garantizar un entorno libre de intimidación y de violencia física o verbal.
- Asegurar la prudencia y confidencialidad del proceso.
- Amparar a las personas afectadas desde los indicios de cualquier conducta que se pueda considerar acoso, creando un marco de confianza, de atención y de asesoramiento.
- Garantizar la presunción de inocencia de la persona acusada de un posible acoso.
- Considerar cualquier práctica de acoso, intimidación o violencia, extremadamente seria, como falta laboral, dando lugar a las sanciones correspondientes, todo ello de acuerdo con el Convenio Colectivo estatal del sector.
- Cualquier acto de represalia hacia las personas relacionadas con el Expediente de Información de posible acoso, que sea constatado por la empresa, se considerará falta grave o muy grave y podrá conllevar la consecuente sanción disciplinaria.

2. OBJETO

- Contar con un medio que permita alcanzar una solución respecto a los conflictos que puedan producirse entre los miembros de la Fundación UMH.
- Evitar conductas que puedan atentar contra la intimidad, dignidad y honor de los trabajadores y las trabajadoras.

- Implantar un protocolo de actuación frente a posibles situaciones de acoso psicológico, sexual, por razón de sexo u orientación sexual y otras discriminaciones en el trabajo.

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

- Asegurar que los procedimientos se desarrollen bajo los principios de rapidez, confidencialidad y credibilidad, con garantía y protección de la intimidad y dignidad de las personas objeto de acoso, así como de las personas denunciadas.

3. ALCANCE

El protocolo será aplicable a todos los trabajadores/as de la Fundación UMH, con independencia del centro de trabajo y forma de contratación laboral, incluidos los contratos en prácticas.

También se aplicará al personal de otras entidades, cuando realice actividades en el centro de trabajo de la FUMH.

4. VIGENCIA

Este procedimiento será revisado cada 4 años o, en su defecto, cuando surja alguno de los siguientes supuestos:

- En cualquier momento para reorientar el cumplimiento de sus objetivos de prevención y actuación.
- Cuando se ponga de manifiesto su falta de adecuación a los requisitos legales y reglamentarios.
- Modificación del estatus jurídico o y/o cambio sustancial de la empresa (plantilla, organización, etc.).

5. DEFINICIONES

- Conflicto en el ámbito laboral: Un conflicto interpersonal es una crisis que surge entre dos o más personas que trabajan en una misma empresa. Se trata de una fuerte diferencia en torno a una idea o hecho concreto, que puede llegar a generar un ambiente tóxico y nocivo, no solo para las personas implicadas, sino para toda la plantilla. Pueden aparecer por motivos personales, laborales u otros.
- Acoso psicológico, moral o *mobbing*: Exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de quienes actúan desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica).

Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud¹.

¹ Nota Técnica de Prevención [número 854](#) del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

- **Violencia sexual:** Cualquier acto de naturaleza sexual no consentido o que condicione el libre desarrollo de la vida sexual, como la agresión y el acoso sexual.
 - **Acoso sexual:** Cualquier conducta, verbal o física, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo².
 - **Acoso por razón de sexo:** Cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo³.
- **Violencia en el ámbito digital:** Cuando las conductas a las que se refiere este procedimiento se produzcan utilizando las tecnologías de la información y la comunicación, a través de internet, el teléfono y las redes sociales (no es necesario que la persona agresora y la víctima tengan un contacto físico presencial), estaremos ante conductas de violencia digital o ciber violencia.

De este modo, se entenderá por conductas constitutivas de acoso:

El **acoso sexual**, en todas sus vertientes, entendiéndose como tal cualquier conducta no deseada y que se dirige contra una persona por razón de su sexo con la finalidad de atentar contra su dignidad; intimidarla, degradarla, humillarla u ofenderla. Se entenderá acoso sexual o por razón de sexo, comportamientos como los que se detallan a continuación:

- La petición de favores sexuales, directa o insinuada.
- La agresión sexual.
- La denigración de la persona por su condición sexual o por razón de su sexo.

El **acoso laboral**, en sus diferentes manifestaciones, considerándose como cualquier tipo de ataque o conducta que, de manera continuada, persigue minar la integridad o dignidad de una persona, generando un entorno discriminatorio, hostil, humillante o degradante. Se considerará acoso laboral, conductas reiteradas tales como:

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

6. RESPONSABILIDADES

- **Responsable del procedimiento:** Ejercerá la responsabilidad de la implantación del presente procedimiento.

² Artículo 7.1 de la Ley 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

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

- **Responsable de gestión del procedimiento:** Persona encargada de gestionar el procedimiento.
- **Comisión Inicial:** Formada por el/la responsable de gestión del procedimiento. *Podrá contar con asesoramiento interno o externo.*
- **Comisión Instructora:** La función de este órgano es la investigación, instrucción y seguimiento de los casos de posible acoso laboral y sexual, actuando bajo el principio de consenso y sometiendo sus discrepancias a la adopción de acuerdos por mayoría. *Podrá contar con asesoramiento interno o externo.*
- **Instructor/a:** Su función es la investigación de los hechos denunciados con el objetivo de esclarecer lo sucedido y determinar si ha habido una situación propia de acoso en el ámbito laboral.
- **Secretario/a de la Comisión Instructora:** Su función es la gestión documental del Expediente de Información por causa de presunto acoso y de apoyar al/la Instructor/a en las labores que le sean requeridas. En empresas pequeñas, esta función podrá ser asumida por el/la Instructor/a.
- **El Expediente de Información** por causa de presunto acoso es el conjunto de documentos que constituyen una serie ordenada de actuaciones que deben ser practicadas por la Comisión de Investigación, tales como declaraciones testimoniales (si no son llevadas a cabo por un instructor/a externo/a), relación cronológica de hechos y cuántas se consideren oportunas para la elucidación de los hechos.

Los participantes en este procedimiento deben actuar con total objetividad, independencia, confidencialidad y sigilo de la información relativa a las intervenciones que se lleven a término. Ante la comunicación de un conflicto, dependiendo las partes que se encuentren involucradas, la Gerencia de la FUMH establecerá las personas que ocuparán los diferentes cargos y responsabilidades.

Estas figuras deberán:

- Ser neutrales y aceptadas por las partes.
- Pertenecer a un departamento, unidad o sección diferente a las involucradas en el acontecimiento.
- Reportar a la Gerencia de la FUMH.

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

7. PREVENCIÓN DEL ACOSO Y VIOLENCIA SEXUAL EN EL ÁMBITO LABORAL

Para prevenir y evitar las situaciones de conflicto laboral y acoso en el trabajo, la Fundación UMH divulgará este procedimiento, y se compromete a:

- Sensibilizar y proporcionar formación frente al acoso en el trabajo y violencia sexual en el trabajo.

- Difundir el presente procedimiento y de sus sucesivas actualizaciones. Incluirlo en el manual de prevención de la empresa y/o en el manual de bienvenida.
- Promocionar buenas prácticas.
- Evaluación y control de los riesgos psicosociales para identificar los factores que propician situaciones de violencia en el trabajo y definir acciones preventivas y correctoras.
- Gestión de conflictos interpersonales.
- Apoyo emocional.

8. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

8.1. Comunicación del conflicto

La comunicación de cualquier acontecimiento se realizará mediante escrito dirigido al departamento de Personas y Talento, responsable de la gestión del procedimiento, a través del siguiente email: solucionconflictolaboral@fundacionumh.es.

En caso de conflicto con la persona asignada a recoger la comunicación, dirigirse a la Gerencia de la Fundación UMH.

Si la recepción del documento corriera a cargo de una persona ajena al/la responsable de gestión del procedimiento, se pondrá inmediatamente en conocimiento de dicho órgano, quedando obligada a guardar confidencialidad y reserva en todo lo relacionado con su intervención.

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

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

8.2. Comisión inicial

El objetivo de esta fase es resolver la situación de conflicto o posible acoso de forma urgente y eficaz para conseguir su interrupción y alcanzar una solución aceptada por ambas partes.

La Comisión Inicial analizará los hechos denunciados y la consistencia de la denuncia:

- En caso de inconsistencia de la denuncia, no continuará con el proceso. Si se aprecia que las denuncias son falsas y malintencionadas, podrá iniciarse expediente disciplinario contra quien las haya promovido.
- Si el conflicto analizado no está relacionado con una situación de acoso laboral, se llevarán a cabo las actuaciones encaminadas a su resolución como la realización de un proceso de mediación (externo o interno), aplicación del convenio laboral, etc.

- Si se sospecha que el conflicto pudiera estar relacionado con alguna situación de acoso en el trabajo, se procederá a la activación del “Protocolo de actuación frente al acoso y la violencia sexual en el trabajo” indicando su posible tipología (acoso psicológico, sexual, por razón de sexo u orientación sexual y otras discriminaciones en el trabajo).

Se tendrá un plazo máximo de una semana para recoger en acta las propuestas de solución o intervención para que sean tenidas en cuenta por la Fundación UMH. La Gerencia de la FUMH informará a las partes implicadas.

9. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE EL ACOSO Y VIOLENCIA SEXUAL EN EL TRABAJO

9.1. Activación

El protocolo se iniciará a propuesta de la Comisión Inicial.

Se contará con un máximo de **7 días** para convocar a la Comisión Instructora.

La Comisión Instructora estará formada como mínimo por el responsable de gestión del procedimiento y por las personas que se designen como Instructor/a y Secretario/a. Se recomienda contar además con un integrante, en calidad de asesor/a especialista, interno o externo a la organización.

Dicha activación se pondrá en conocimiento del servicio de prevención de riesgos laborales. En el caso de que la situación de acoso pudiese estar relacionada con acoso sexual o por razón de sexo, se informará a la Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad o Agente de Igualdad.

9.2. Instrucción

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

El/la Instructor/a, una vez designado y a la vista de la solicitud de intervención, planificará las actuaciones a llevar (entrevistas al/la denunciante, al/la denunciado/a, a los testigos que puedan aportar algún tipo de información sobre la trascendencia de los hechos, investigación documental, etc.).

Iniciado el procedimiento, la Comisión Instructora podrá proponer al/la responsable de los Recursos Humanos y Talento de la Fundación UMH o la Gerencia, el cambio de puesto o la adopción de otras medidas que considere pertinentes para garantizar los derechos, tanto del/la trabajador/a solicitante como del/la denunciado/a, así como para garantizar la confidencialidad de la investigación y de cuanta información se contenga en el Expediente de Información.

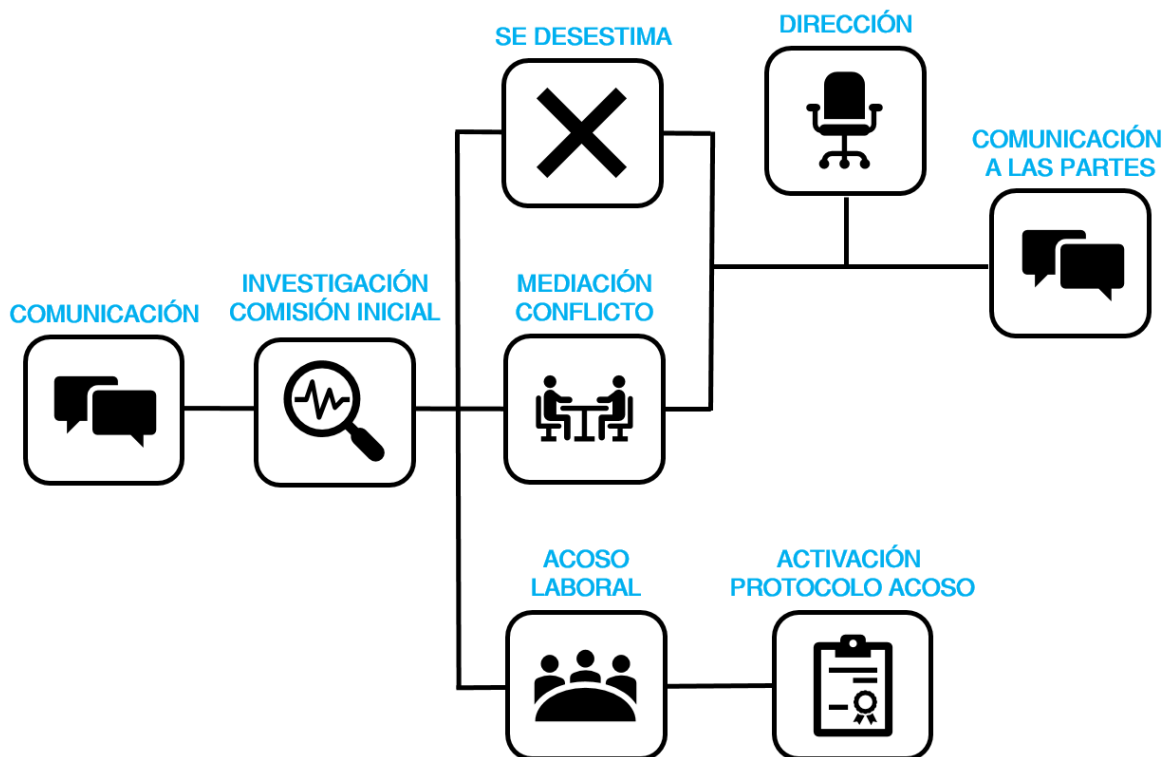
El proceso de investigación finalizará con la elaboración de un acta o informe de conclusiones en el plazo máximo de **un mes**, que se remitirá a la Gerencia de la FUMH para la toma de la decisión final.

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

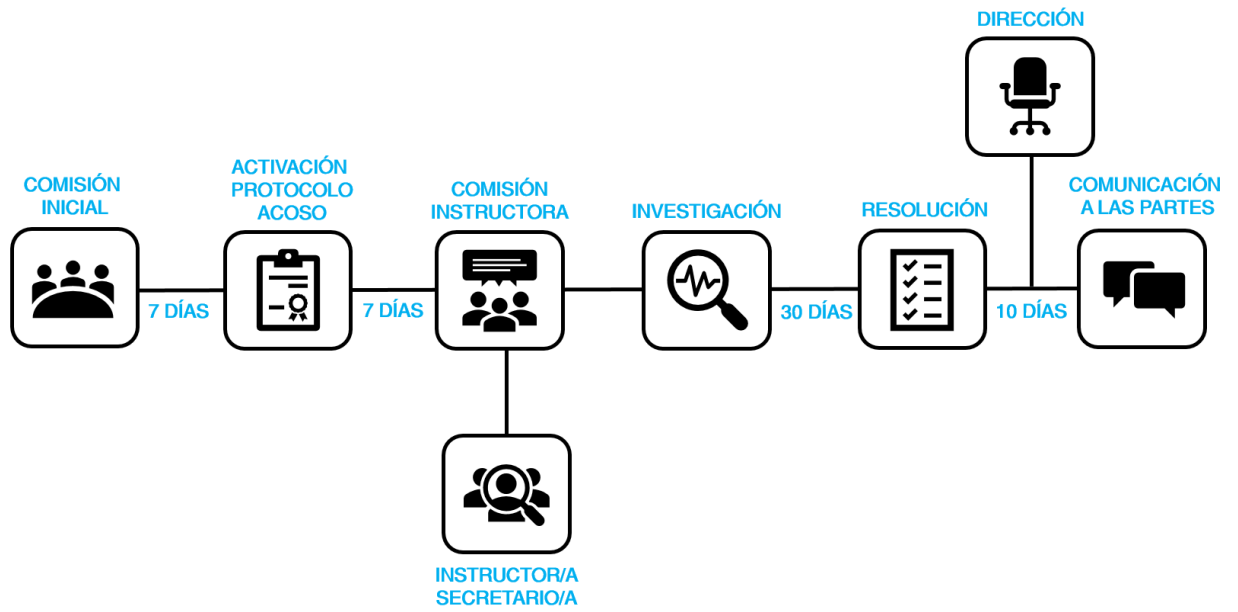
9.3. Cierre

En un plazo máximo de **diez días**, la Gerencia de la Fundación UMH adoptará las medidas que considere oportunas respecto a los hechos denunciados, incluido el archivo del proceso. Deberá ponerla en conocimiento de las partes implicadas, ya sea directamente o a través del/a responsable de gestión del procedimiento.

10. FLUJOGRAMAS



PROTOCOLO DE ACOSO LABORAL Y VIOLENCIA SEXUAL



ANEXO I. ACTIVACIÓN PROTOCOLO.

– COMUNICACIÓN DE CONFLICTO EN EL ÁMBITO LABORAL –

Datos de la persona solicitante

Persona afectada Unidad directiva afectada Del. sindicales/Prevención
Nombre y apellidos: _____ Sexo: Hombre Mujer
NIF: _____ Teléfono de contacto: _____
Puesto de trabajo _____ Cargo/ Unidad administrativa: _____

Datos de la persona afectada

Persona afectada Unidad directiva afectada Del. sindicales/Prevención
Nombre y apellidos: _____ Sexo: Hombre Mujer
NIF: _____ Teléfono de contacto: _____
Puesto de trabajo _____ Cargo/ Unidad administrativa: _____

Descripción de los hechos

Documentación anexa Sí No

Localidad, fecha y firma de la persona interesada

ANEXO II. REGISTRO DE ENTREGA.

– PROCEDIMIENTO PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO LABORAL –

– PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO Y LA VIOLENCIA SEXUAL EN EL TRABAJO –

TRABAJADOR O TRABAJADORA	Nº IDENTIFICACIÓN	FECHA	FIRMA