

Procedimiento de Prevención y Actuación ante Conflictos, Acoso Laboral, Acoso Sexual y Acoso por Razón de Sexo o Género y Violencia en el Trabajo

Empresa: AYUNTAMIENTO DE LEIOA

Centro de trabajo: LOS RECOGIDOS EN CONCIERTO

Ref.: 20230928_PROCEDIMIENTO GESTIÓN CONFLICTOS ACOSO AYTO.
LEIOA_2004-16-39_0_G03

Fecha: ENERO 2024

ÍNDICE

DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

1.- INTRODUCCIÓN

- 1.1 - Objeto
- 1.2.- Objetivos
- 1.3- Alcance
- 1.4 – Garantías

2.- DEFINICIONES

3.- FORMACIÓN

4.- DIVULGACIÓN

5.- EXCLUSIONES

6.- FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

7.- PROCEDIMIENTO

8.- EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

9.- BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

- ANEXO I-ACTA DE NOMBRAMIENTO DE LAS PERSONAS QUE PUEDEN FORMAR PARTE DE LA ASESORÍA CONFIDENCIAL Y DE LA COMISION DE EVALUACION
- ANEXO II: ENTRADA UNICA PARA LA ACTIVACIÓN DEL PROCEDIMIENTO
- ANEXO III: ANÁLISIS DE INCIDENCIAS DE SITUACIONES DE ACOSO SEXUAL O ACOSO POR RAZÓN DE SEXO
- ANEXO IV ANÁLISIS DE INCIDENCIAS DE SITUACIONES DE CONFLICTOS O ACOSO LABORAL
- ANEXO V PLAN DE ACOGIDA TRAS PERIODO DE IT DE LARGA DURACION
- ANEXO VI CODIGO DE BUENA CONVIVENCIA EN EL TRABAJO
- ANEXO VII FLUJOGRAMA

DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

El AYTO. DE LEIOA apoyándose en la inviolabilidad de los Derechos Fundamentales: Derecho de igualdad, Derecho a la intimidad, Derecho a la integridad física y moral, derecho a la no discriminación, derecho a la libertad sexual y al trabajo, derecho a la salvaguarda de la dignidad (garantizados en la Constitución Española, en la normativa de la Unión Europea, en el Estatuto de los Trabajadores y en la normativa autonómica); de todas las personas y en los Derechos laborales básicos, reconoce que las conductas como el abuso verbal, la intimidación, las amenazas y humillaciones, la violencia física, el acoso sexual y el acoso por razón de sexo, la atención sexual no deseada o la discriminación por razón de origen, entre otras, pueden constituir un riesgo para la salud de las personas trabajadoras y afectar a su clima laboral.

El AYTO. DE LEIOA prohíbe expresamente cualquier comportamiento inapropiado tendente a menoscabar la dignidad mediante ofensas verbales o físicas.

El AYTO. DE LEIOA reconoce la necesidad de tomar medidas para garantizar que el personal disfrute de igualdad de oportunidades y de trato, adoptando e implantando esta política que ponga todos los medios para rechazar, prohibir, prevenir y, en su caso, sancionar, cualquier práctica de este tipo de situaciones en su ámbito de trabajo, y evitando que se den situaciones de cualquier tipo de acoso en el trabajo o que determinados conflictos puedan enquistarse, basándose en estrategias de formación, comunicación, seguimiento y evaluación e incentivando la colaboración, la cooperación y la confianza en las relaciones interpersonales.

A tal efecto, AY. DE LEIOA establece que:

1. Toda persona de la organización que sea o considere haber sido víctima de un conflicto tiene el Derecho a presentar queja sin perjuicio alguno.
2. En el ejercicio de este Derecho, se ha creado un Procedimiento de Prevención y Actuación ante Conflictos, Acoso laboral, Acoso Sexual y Acoso por razón de sexo, y violencia en el trabajo para garantizar un entorno laboral libre de riesgos laborales, a través del cual y de manera confidencial, seria y rigurosa, se puedan denunciar e investigar estos comportamientos, garantizando que no será permitido ningún tipo de acto intimidatorio, discriminatorio, injusto o a modo de represalia, en el uso de este mecanismo de denuncia.
3. La violación de los derechos desarrollados en esta declaración supondrá la adopción de las medidas disciplinarias pertinentes en función de la resolución adoptada en el procedimiento interno.
4. La apertura de diligencias judiciales dejará en suspenso el normal transcurso de este procedimiento sin perjuicio de las medidas cautelares que se hayan ejercitado o se vayan a establecer.

Fdo. Alcalde del AY. DE LEIOA

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Objeto

El presente procedimiento establece las actuaciones a llevar a cabo en **AYTO. LEIOA** ante situaciones que pueden darse dentro de la propia organización, como son; conflictos, acoso laboral, acoso sexual o por razón de sexo, violencia en el trabajo e incivismo. Este tipo de situaciones puede darse entre las personas del mismo Ayuntamiento, incluyendo a personal sujeto a contratos, subcontratas, ETT's, clientes/as, personas de entidades proveedoras y personas Autónomas relacionadas con el Ayuntamiento.

1.2 Objetivos

- Alcanzar la máxima eficiencia en materia de Seguridad y Salud Laboral para controlar y minimizar los riesgos profesionales.
- Cumplir lo dispuesto en el Ordenamiento Jurídico en vigor en materia de prevención de riesgos, especialmente en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (ley 31/1995 y posteriores modificaciones en la Ley 54/2003), las Normas reglamentarias derivadas de la ley de PRL y en el Reglamento de los Servicios de Prevención y con lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2007 del 22 de marzo para la igualdad efectiva entre hombres y mujeres, de conformidad con el art. 48, donde se establece que toda empresa ha de arbitrar, entre otras medidas, procedimientos específicos para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto de esta tipología de violencia de género en el trabajo, como es el acoso sexual y por razón de sexo, a través de instrumentos negociados. Y que la representación de los trabajadores y trabajadoras debe contribuir a prevenir el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el trabajo mediante la sensibilización de los trabajadores y trabajadoras frente al mismo e informando a la dirección de la empresa de las conductas o comportamientos de que tuvieran conocimiento y que pudieran propiciarlos (art. 48.2 LOI).
- Cumplir lo dispuesto en la Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual, y en especial con su artículo 12 sobre prevención y sensibilización en el ámbito laboral que modifica el artículo 48.2 de la LOI.
- Cumplimiento del Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo, por el que se establecen los principios generales que han de presidir la actuación de los

poderes públicos en materia de igualdad de mujeres y hombres (Concretamente el art. 47 de Seguridad y salud laboral).

- Proteger la dignidad y la salud de las personas que prestan sus servicios en la organización.
- Facilitar que se establezca una nueva relación entre las partes afectadas por la situación comunicada.
- Aumentar el respeto y la confianza entre estas.
- Corregir percepciones e informaciones falsas que se puedan tener respecto a la situación comunicada y/o entre las personas implicadas en este.
- Crear un marco que facilite la comunicación entre las partes y la transformación de la situación comunicada.
- Garantizar la seguridad y salud laboral de toda persona que preste servicios en los lugares de trabajo a las que alcanza el poder de dirección, poniendo todos los medios a su alcance para propiciar la existencia de ambientes de trabajo exentos de riesgos para la salud (se aporta ANEXO V-Código de Buena convivencia en el trabajo).
- Establecer las medidas necesarias para prevenir, detectar, denunciar y erradicar, todas aquellas conductas que supongan una situación de violencia y acoso en el ámbito del Ayuntamiento.
- Adoptar las medidas necesarias para que las conductas y/o comportamientos inapropiados que puedan menoscabar la dignidad de las personas cesen, protegiendo a la víctima y facilitando su reincorporación al puesto de trabajo.
- La creación de un espacio laboral respetuoso con la diversidad de las personas y que fomente las relaciones igualitarias y la igualdad de oportunidades y de trato.

1.3. Alcance

Este procedimiento es aplicable a todas las personas del ayuntamiento cualquiera que sea su posición jerárquica en la organización y la naturaleza de su contrato; incluyendo a personal político, a personal sujeto a contratos, subcontratas, ETT´s, clientes/as, personal de entidades proveedoras y personas Autónomas relacionadas con el Ayuntamiento, personas en formación y personas de voluntariado.

En la medida en que el Ayuntamiento no tenga, en un supuesto determinado, capacidad de aplicar el protocolo en su totalidad debido a que una de las partes involucrada en la situación, queda fuera de su poder de dirección, esta se deberá dirigir a la empresa competente al objeto de que dé cauce a la reclamación presentada y, en su caso, tome las medidas oportunas frente a la persona responsable, con advertencia de que, de no hacerlo, la relación mercantil que une a ambas empresas podrá extinguirse.

En el caso de que la relación contractual de una o todas las partes involucradas haya concluido, no se desarrollará la totalidad del procedimiento. Sin embargo, el Ayuntamiento deberá realizar una investigación para esclarecer la situación y establecer medidas en caso necesario.

1.4. Garantías

El procedimiento se desarrolla en base a las siguientes garantías:

- * **Celeridad** Los casos serán tratados con prontitud propiciando un examen rápido de los mismos.
- * **Imparcialidad:** Los casos serán tratados con imparcialidad, garantizando un examen serio de todos ellos e inspirando la máxima confianza a las personas implicadas.
- * **Respeto.** Las actuaciones y diligencias tendrán lugar con el máximo respeto a la dignidad de las personas implicadas, en términos de igualdad y no discriminación.
- * **Confidencialidad:** Toda la información y documentación generada durante el proceso deberá ser tratada con todas las garantías de confidencialidad de datos en base al RGPD (Reglamento General de Protección de datos).
- * **Sigilo profesional:** Todas las personas que participen en el proceso estarán sometidas al deber de sigilo.
- * **Protección.** De acuerdo con las necesidades y fase del protocolo, se adoptarán las medidas necesarias para preservar la salud y la protección en general de las personas implicadas.
- * **No represalias:** No se llevarán a cabo ningún tipo de represalias a la persona solicitante o en su caso a las personas que actúen como testigos, salvo que se constate que la queja sea fraudulenta.

Cuando la constatación de los hechos en situación de conflicto no sea posible, en ningún caso se tomarán represalias contra la persona solicitante, supervisando con especial atención la situación para asegurarse que la situación planteada en la situación de conflicto no se produce.

- * **Protección frente a Quejas Fraudulentas:** Se adoptarán medidas contra las quejas fraudulentas (aquellas realizadas con dolo o mala fe) que puedan dañar a cualquier persona.
- * **Tiempo de trabajo:** El tiempo invertido por todas las personas en la resolución del hecho tratado derivado de este procedimiento será considerado como tiempo de trabajo efectivo.
- * **La participación de la representación sindical en la elaboración:** El protocolo es un procedimiento de seguridad y salud y por lo tanto es obligatorio que la representación de los trabajadores y trabajadoras en materia de prevención sean previamente consultados/as acerca de su implantación de conformidad con lo dispuesto en el Art. 33.1.b) LPRL y artículo 48.1 de la LOI.

2. DEFINICIONES

* **Conflicto:** 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, 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 hay conductas negativas repetitivas.

Conflictos de Información: Suceden cuando a las personas les falta la información necesaria para tomar decisiones correctas, están mal informadas, difieren sobre las interpretaciones de los datos.

Conflictos de Valores o Culturales: Son causados por un sistema de creencias incompatibles o percibidas como incompatibles. Los valores son creencias que la gente emplea para dar sentido a sus vidas. Los valores explican lo que es bueno y malo, verdadero o falso, justo o injusto.

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 alguna persona quiere algo (puede ser algo tangible o intangible) y para conseguirlo necesita colaborar con otra persona quizá porque sea quien lo posee o porque también lo quiera.

Se distinguen tres tipos de intereses:

1. Sustanciales: las cuestiones tangibles, materiales, medibles. Ej.: tiempo, dinero, etc...
2. De procedimiento: el cómo hacer para conseguir la meta marcada.
3. Psicológicas: hacen referencia a las necesidades individuales, a cuestiones como, reconocimiento de pertenencia, autoestima, etc...

Conflictos Estructurales u Organizacionales: Surgen cuando el diseño de una organización es la que está determinando la existencia del mismo. Puede constituirlo también la falta de recursos, una ley, una normativa... que determina como son las cosas, más allá de nuestra voluntad.

Ejemplos de este tipo de conflictos pueden ser causados por:

- Conflictos de rol o de funciones.
- Sobrecargas de trabajo o mala distribución de tareas.
- Falta de autonomía en la realización de las tareas encomendadas.
- Falta de apoyo a las personas trabajadoras.
- Etc.

* **Acoso Laboral:** Exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s 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 salud (NTP 854 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo)

* **Violencia en el trabajo:** Se habla de violencia laboral cuando el personal de un centro de trabajo sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su actividad laboral, que pongan en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud (física y/o psíquica). Incluye tanto la violencia física (agresión física sobre la trabajadora o el trabajador o causar daños en propiedades de la organización o del personal) como la violencia psicológica (intimidación, amenazas, conductas de violencia psicológica susceptibles de causar daño psicológico y moral, etc.).

La violencia en el trabajo a la que se hace referencia, como riesgo laboral que es, recoge todas las conductas de violencia física o psicológica que se produzcan en el entorno laboral interno, entre personas trabajadoras de una misma empresa, entre el personal de diferentes empresas que presten servicios en un mismo centro de trabajo, entre trabajadores y trabajadoras y personas empresarias; y también el externo, que eventualmente se establezca entre personas usuarias o clientela y personal trabajador en la prestación del servicio, así como la proveniente de personas desconocidas del exterior (no relacionadas con el servicio que se presta).

* **Incivismo:** comportamiento negativo de baja intensidad, cuya intención de hacer daño no está clara. Pero sí está claro que viola las normas de buen comportamiento que deben regir las relaciones organizacionales. Son comportamientos que distan de cómo a las personas les gustaría ser tratadas.

Este término ha sido descrito por Zauderer (2002) como "el comportamiento irrespetuoso que mina la dignidad y la autoestima de los empleados y crea el sufrimiento innecesario, indicando un desinterés por el bienestar de los demás, contrariamente a como los individuos esperan ser tratados".

* **Violencia Sexual:** Se consideran violencias sexuales los actos de naturaleza sexual no consentidos o que condicionan el libre desarrollo de la vida sexual en cualquier ámbito público o privado, lo que incluye la agresión sexual, el acoso sexual y la explotación de la prostitución ajena, así como todos los demás delitos previstos en el Título VIII del Libro II de la Ley Orgánica 10/1995 del Código Penal. (Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual)

* **Acoso Sexual:** Es acoso sexual "cualquier comportamiento, verbal o físico, 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 ofensivo" (art. 7.1 LOI).

La finalidad inmediata del acoso sexual consiste en obtener algún tipo de satisfacción sexual, pero el objetivo final es manifestar el poder de una persona sobre otra, habitualmente del hombre sobre la mujer, perpetuando, de esta forma, las estructuras de poder que existen todavía en nuestra sociedad.

Ejemplos de conductas que pudieran ser consideradas como Acoso sexual:

- El condicionamiento del acceso al empleo, de una condición de empleo o mantenimiento del empleo, a la aceptación, por la víctima de un favor de contenido sexual, aunque la amenaza explícita o implícita en este condicionamiento no se llegue a cumplir de forma efectiva (chantaje sexual).
- Presionar o coaccionar para mantener relaciones sexuales.
- Amenazas de represalias tras negarse a acceder a alguna de las insinuaciones o peticiones sexuales.
- Adopción de represalias contra personas que denuncien, atestigüen, ayuden o participen en las investigaciones de acoso, al igual que sobre la

personas que se opongan a cualquier conducta de este tipo, ya sea sobre si mismas o frente a terceras personas.

- Repasar con miradas lascivas el cuerpo de una persona.
- Hacer movimientos o gestos obscenos.
- Hacer insinuaciones de tipo sexual.
- Invitar o pedir reiteradamente citas cuando se ha expresado una negativa.
- Pedir abiertamente relaciones sexuales sin presión.
- Hacer preguntas directas sobre la vida sexual.
- Hacer comentarios, chistes u observaciones sobre la vestimenta, comportamiento, o forma de relacionarse que tengan contenido sexual.
- Hacer comentarios o difundir rumores sobre la vida sexual de una persona.
- Relacionar esos comentarios o rumores con supuestos alrededor de las promociones, ascensos, carga de trabajo u otros aspectos laborales.
- Hablar reiteradamente sobre las propias habilidades o capacidades sexuales.
- Invadir el espacio personal de otra persona de manera provocada.
- Observar clandestinamente a personas en lugares reservados, como los servicios y vestuarios.
- Llamadas telefónicas, enviar mensajes o imágenes u otros materiales de carácter sexual ofensivo sobre cuestiones de índole sexual.
- Uso de imágenes en el lugar de trabajo y/o en los equipos de trabajo (exponer contenidos degradantes desde el punto de vista sexual, sugestivos o pornográficos).
- Arrinconar o buscar deliberadamente quedarse con una persona de manera innecesaria.
- Realizar un contacto físico deliberado y no deseado (tocamientos, roces, pellizcos...).

* **Acoso por razón de sexo:** Constituye acoso por razón de sexo cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo. (art. 7.1 LOI).

El acoso por razón de sexo, que pueden llevarlo a cabo tanto superiores jerárquicos, como compañeros o compañeras o inferiores jerárquicos, tiene como causa los estereotipos de género y, habitualmente, tienen por objeto despreciar a las personas de un sexo por la mera pertenencia al mismo, minusvalorar sus capacidades, sus competencias técnicas y destrezas.

Ejemplos de conductas que pudieran ser consideradas como Acoso por razón de sexo:

- Hacer comentarios o chistes sexistas.
- Utilizar expresiones que impliquen la minusvaloración de capacidades, competencias técnicas o destrezas en función del sexo.
- Ridiculizar a las personas que asumen tareas que tradicionalmente ha asumido el otro sexo.
- Ignorar aportaciones, comentarios o acciones según el sexo de la persona que los realiza (excluir, no tomárselo en serio,...).
- Sabotear su trabajo o impedir deliberadamente el acceso a los medios adecuados para realizarlo (información, documentación, equipamiento,..) por razón de su sexo.
- Tratar a las personas como si fueran menores de edad, como si fueran personas dependientes, como si fueran personas intelectualmente inferiores.... (con la forma de hablar, de tratarla,...) por razón de su sexo.
- Las actitudes que comporten vigilancia extrema y continua.
- Llegar a la fuerza física para mostrar la superioridad de un sexo sobre el otro.
- Descalificaciones públicas y/o privadas sobre la persona, su trabajo, sus capacidades, competencias técnicas o destrezas por razón de su sexo.
- Impartir órdenes vejatorias que tengan su causa en el sexo de la persona.
- Asignar a una persona un puesto de trabajo o funciones de responsabilidad inferior a su capacidad, a causa de su sexo.

- Negarse a acatar órdenes o seguir instrucciones procedentes de superiores jerárquicos que sean mujeres.
- Denegar licencias y/o permisos a los cuales tiene derecho una persona, de forma arbitraria y por razón de sexo.

* **Violencia digital:** El término de violencia digital o violencia cibernética se refiere a un abuso repetitivo cometido por una persona o varias hacia una o varias personas utilizando un medio cibernético o digital. Esta puede incluir comportamientos controladores y conductas de coerción como llamadas, acoso cibernético, textos, rastreo de localización a través de medios digitales u hostigamiento en los medios sociales (Lutgen-Sandvik et al., 2007). Incluye la propagación de imágenes íntimas sin la autorización o consentimiento del dueño o protagonista de las fotos, etc...

* **Asesoría confidencial:** Órgano de primera instancia que, receptiona las solicitudes de inicio de procedimiento, valora su admisión a trámite, discrimina según su fuente o naturaleza, gestiona las situaciones de acoso sexual o acoso por razón de sexo y establece la propuesta de acciones correctoras, y que deriva a Comisión de Evaluación si no se trata situaciones de origen sexual y/o por razón de sexo.

* **Comisión de Evaluación:** Es el órgano 2ª instancia que se ocupa de analizar y gestionar aquellas situaciones de tensión que no tenga origen sexual o por razón de sexo, y propuesta de medidas correctoras en caso necesario.

* **Persona Facilitadora:** Personal del ayuntamiento que forma parte de la Comisión de Evaluación y cuya función es la de facilitar el diálogo entre las partes con el objetivo de llegar a acuerdos y gestionar las situaciones de tensión de forma positiva.

3. FORMACIÓN

Para una implantación adecuada de este procedimiento las personas que actúan en la Asesoría Confidencial, Facilitadores/as y miembros de la Comisión de Evaluación, recibirán formación específica sobre el tipo de situaciones de tensión que pueden darse en el entorno de trabajo, las relacionadas con la gestión de Conflictos, Acoso o Violencia en el trabajo. Además, el Ayuntamiento les deberá proporcionar formación sobre el propio procedimiento para que conozcan su objetivo, funciones y limitaciones.

Será necesario ofrecer también formación a todo el personal del Ayuntamiento, sobre el presente Procedimiento para que conozcan su dinámica. Igualmente se impartirá formación necesaria para que toda persona integrante del Ayuntamiento sea consciente de la necesidad de actuar en el más absoluto respeto de los derechos de Igualdad, no discriminación, integridad física y moral, intimidad, etc...

El Ayuntamiento, junto con la parte social, definirá un Plan de Formación en el que se indiquen las formaciones a realizar, plazos de ejecución, entidades formadoras, etc.,

Como estrategia fundamental para la Prevención de este tipo de situaciones, el Ayuntamiento podrá llevar a cabo acciones formativas para dar a conocer y sensibilizar al personal en materia de Riesgos psicosociales, y realizará Campañas de sensibilización frente a cualquier manifestación de violencia en el trabajo, así como Campañas orientadas a una convivencia y relaciones saludables en el Ayuntamiento en las que se fomente e incentive aspectos clave como la colaboración, la cooperación, la igualdad, la confianza, ... en las relaciones interpersonales.

4. DIVULGACIÓN

Es absolutamente necesario garantizar el conocimiento de este Protocolo por parte de todo el personal afectado. Los instrumentos de divulgación serán, entre otros que se consideren oportunos, facilitar el protocolo junto con el manual de acogida en el Ayuntamiento o como parte de este, el envío de circular a toda la plantilla y su publicación en la intranet. Si no existiera, la divulgación se realizará mediante los tabloneros de anuncios.

En el documento de divulgación, se hará constar los nombres y la forma de contacto de Asesoría Confidencial, Personal Facilitador y Comisión de evaluación, que deberá mantenerse actualizada.

En el marco de la coordinación de actividades (art. 24 LPRL), se facilitará el protocolo a toda empresa con la que se contrate o subcontrate cualquier prestación de servicio y las personas trabajadoras autónomas.

Se procurará que tanto las personas trabajadoras, personas usuarias como las entidades proveedoras conozcan la política del ayuntamiento en esta materia.

5. EXCLUSIONES

En el supuesto de que en la situación que active el protocolo esté implicada alguna de las personas de la Asesoría Confidencial o de la Comisión de evaluación, no podrá formar parte en ninguna de las fases del proceso y se elegirá a otra persona. En el caso de que no haya más personas sustitutas se recurrirá a una Intervención Externa.

Si el máximo nivel de la dirección (personal del equipo de gobierno municipal-Alcaldía-Concejalías) está implicada, este procedimiento quedará derivado a un proceso de “Diagnostico e intervención externa”. Se solicitará al Servicio de Prevención IMQ Prevención el contacto con una empresa externa para realizar una intervención externa.

6. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

De la Dirección del Ayuntamiento – PROMOCIÓN

- * Promover y planificar acciones de formación, información y participación para integrar al personal en las finalidades de prevención en materia de Conflictos, Acoso Laboral, Acoso sexual y Acoso por razón de sexo, y Violencia en el trabajo.
- * Aprobar el contenido del procedimiento.
- * Velar por que los Planes de Acciones definidas se cumplan.
- * Conocer y controlar el estado de las acciones pendientes.
- * Definir y adoptar, en su caso, las medidas **sean cautelares o no**, que estime oportunas.

De la Asesoría Confidencial – RECEPCIÓN, INTERVENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO

- * Recepcionar la solicitud de inicio de procedimiento, decisión de admisión o no a trámite y valorar la fuente, la naturaleza y la seriedad de dicha comunicación de la situación conflictiva.
- * Derivar la solicitud a la Comisión de Evaluación en el caso de tratarse de Conflictos, posible caso de Acoso laboral, violencia en el trabajo o incivismo.
- * En caso de Acoso sexual y Acoso por razón de sexo, llevará a cabo las siguientes acciones:

- ✓ Confirmar la veracidad de la información. Se evitarán los juicios de valor en todo el proceso.
- ✓ Prestar a la persona afectada orientación y asesoramiento.
- ✓ Determinar si el caso pueden ser Conductas que tengan carácter sexista o conductas constitutivas de Acoso Sexual o Acoso por razón de sexo.
- ✓ Hablar con: personas implicadas, testigos, responsables, otras personas, ...
- ✓ Tomar las acciones necesarias y adecuadas para la prevención y/o corrección.
- ✓ Elaborar y aprobar un informe sobre el supuesto de acoso investigado, en el que indicará las conclusiones alcanzadas.
- ✓ Solicitar a dirección (personal del equipo de gobierno municipal-Alcaldía-Concejalía) que tome medidas cautelares si fuera necesario.
- ✓ Seguimiento de las acciones que se lleven a cabo.

* Acompañamiento, brindando asistencia y apoyo durante todo el proceso, favoreciendo la expresión de los relatos, así como la recepción empática de las manifestaciones emotivas y el reconocimiento del impacto emocional que los hechos han tenido sobre ellas.

De la Comisión de Evaluación – INVESTIGACIÓN, PROPUESTA DE ACCIONES Y SEGUIMIENTO

- * Poner los medios necesarios para conocer e identificar los riesgos potenciales existentes, analizando en su caso si las conductas o los actos comunicados pueden ser constitutivos de Acoso Laboral.
- * Llevar a cabo la fase de investigación, hablando con: personas implicadas, testigos, responsables, otras personas, ...para finalmente finalizar con la fase de resolución.
- * Proponer las acciones necesarias y adecuadas para la prevención y/o corrección, y realizar un Seguimiento de las acciones que se lleven a cabo.
- * Proponer medidas cautelares si fuera necesario.

De la Persona Facilitadora –INTERVENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO

- * En la fase dialogada, servir de intermediario o intermediaria entre las partes afectadas por la situación con el fin de encontrar una solución consensuada al mismo y realizar el seguimiento de las acciones o acuerdos que se lleven a cabo.

* Trasladar a la Comisión de Evaluación la situación investigada en el caso de que no se haya encontrado un acuerdo consensuado, en el caso de que las acciones propuestas no hayan solucionado el conflicto en sí mismo o en el caso de si las conductas o los actos comunicados pueden ser constitutivos de Acoso Laboral.

* Llevará a cabo las siguientes acciones:

- ✓ Realizar un análisis de la incidencia, hablando con las personas implicadas y proponiendo acuerdos y/o medidas correctoras-preventivas.
- ✓ Acompañamiento, brindando asistencia y apoyo durante todo el proceso, favoreciendo la expresión de los relatos, así como la recepción empática de las manifestaciones emotivas y el reconocimiento del impacto emocional que los hechos han tenido sobre ellas.
- ✓ Facilitar la comunicación entre las partes para llegar a un consenso.
- ✓ Solicitar a dirección (personal del equipo de gobierno municipal-Alcaldía-Concejalía) que tome medidas cautelares si fuera necesario.
- ✓ Seguimiento de los acuerdos alcanzados y/o las acciones que se lleven a cabo.

7. PROCEDIMIENTO

7.1 INICIO DEL PROCEDIMIENTO- ASESORIA CONFIDENCIAL:

Cualquier trabajador o trabajadora, sus representantes o cualquier otra persona que tenga conocimiento de las situaciones mencionadas y objeto del presente procedimiento, pueden realizar una comunicación por verbal o por escrito con arreglo al procedimiento que a continuación se regula, ante la Asesoría Confidencial.

La asesoría confidencial estará formada por un equipo de personas de la organización, previamente acordado con la representación de las personas trabajadoras.

Se procurará en la medida de lo posible que la Asesoría confidencial esté integrada por personas que cuenten con formación tanto en cuestiones de Violencia sexual o por razón de sexo como en cuestiones de todo tipo de acoso, violencia en el trabajo y gestión de conflictos. En caso contrario se le procurarán medios o instrumentos, así como tiempo dentro de la jornada de trabajo, para adquirir dicha formación.

ASESORÍA CONFIDENCIAL
NOMBRE Y PUESTO EN LA ORGANIZACIÓN
-EIDER SARRIA (VICESECRETARIA)
-VIRGINIA VELEZ (SERVICIOS SOCIALES)

En todos los supuestos en que la comunicación sea realizada por una persona distinta de la afectada, el contenido de la misma ha de ser corroborado por esta. En el caso de que las persona/s afectadas nieguen el contenido de la comunicación (o simplemente no quieran formar parte del proceso por la razón que fuere), pero la Asesoría Confidencial considere que es necesaria una investigación de la situación, podrá actuar de oficio. En este caso en el que la o las personas afectadas nieguen el contenido de la comunicación, y no quieran seguir adelante con el proceso, se deberá respetar el derecho a decidir de las personas y por tanto el proceso seguirá adelante pero siempre dejando a un lado

a la persona afectada. Se evitarán en la medida de lo posible los datos que permitan identificarla.

A la hora de tomar la decisión de admitir o no a trámite las situaciones que se comuniquen, se deberá tener en cuenta que razones como la insuficiente información de la situación comunicada, comunicación de situaciones ajenas al ámbito u objeto del presente procedimiento, reiteración de comunicaciones ya resueltas, o comunicaciones de situaciones con contenido que hagan apología de la violencia o apoyen la violación de los derechos humanos, pueden dar lugar a la inadmisión de inicio de procedimiento.

Con el fin de resolver la situación comunicada, la Asesoría Confidencial se reunirá, a la mayor brevedad posible, de forma privada con la persona objeto de la comunicación.

Asimismo, le prestará asistencia proporcionando información y asesoramiento en cuanto a las posibles maneras de resolver la reclamación. Salvo que la persona solicitante disponga otra cosa, la Asesoría Confidencial deberá considerar privada y confidencial tanto cualquier reunión de este tipo como el hecho de que haya sido solicitada.

La Asesoría Confidencial deberá informar a la persona objeto de la comunicación que el Ayuntamiento tiene el deber de realizar una investigación de la situación de la que ha tenido conocimiento, así como de establecer un plan de acción si fuera necesario para poder resolver la situación.

La Asesoría confidencial deberá determinar si la(s) conducta(s) o actuación(es) que ha(n) dado lugar a la situación comunicada tiene(n) un carácter sexista, o si de otra forma se trata de un conflicto, conductas de acoso laboral, violencia en el trabajo o comportamientos incívicos entre las personas trabajadoras.

En caso de que tenga un carácter sexista se gestionará a través del PROCESO PARA LA GESTIÓN DE SITUACIONES DE ACOSO SEXUAL O POR RAZÓN DE SEXO. Si no fuera de naturaleza sexista, se gestionará a través del PROCESO PARA LA GESTIÓN DE SITUACIONES PARA LA GESTIÓN DE CONFLICTOS, ACOSO LABORAL, VIOLENCIA EN EL TRABAJO E INCIVISMO.

7.1.-PROCESO PARA LA GESTIÓN E INVESTIGACIÓN DE SITUACIONES DE ACOSO SEXUAL O POR RAZÓN DE SEXO

Si la Asesoría Confidencial estimase que las conductas a analizar pueden ser calificadas como acoso sexual o acoso por razón de sexo, informará a la persona que ha activado el protocolo sobre la necesidad de presentar una comunicación por escrito.

A1 Fase Dialogada de solución: En el supuesto de que se estime que la situación está relacionada con **conductas sexistas** que, de seguir produciéndose, puede dar lugar a situaciones de acoso sexual o acoso por razón de sexo, la Asesoría Confidencial iniciará un procedimiento confidencial y rápido de confirmación de la veracidad de la queja, pudiendo para ello acceder a cualquier lugar del Ayuntamiento en cualquier momento y recabar las declaraciones de quien considere necesario.

Observados indicios de conducta sexista en la queja presentada, la Asesoría Confidencial entrará en contacto de forma confidencial con la persona contra la que se ha presentado la queja, sola o en compañía de la persona que inició el protocolo, a elección de esta, para manifestarle, por un lado, la existencia de una queja sobre su conducta que, de ser cierta y reiterarse o persistir en el tiempo podría llegar a calificarse como acoso sexual o acoso por razón de sexo y, por otro lado, las consecuencias o sanciones disciplinarias que de ello podrían detraerse.

La persona reclamada por haber llevado a cabo esa conducta sexista podrá ofrecer las explicaciones que considere convenientes.

En esta primera fase dialogada de solución, la Asesoría Confidencial se limitará exclusivamente a transmitir la queja y a informar sobre las eventuales responsabilidades disciplinarias en las que puede incurrir de persistir en su conducta.

El objetivo de la fase dialogada será resolver el problema extraoficialmente y que no llegue a convertirse en una situación de acoso sexual o por razón de sexo. Y ello así, porque en ocasiones el hecho de manifestar al sujeto activo las consecuencias ofensivas e intimidatorias que se generan de su comportamiento y las posibles consecuencias que pueden acarrear de convertirse en acoso, es suficiente para que se solucione el problema.

El procedimiento se desarrollará en un plazo máximo de **siete días laborables**. En principio, la Asesoría Confidencial debe partir de la credibilidad de la persona que presenta la queja y tiene que proteger la confidencialidad del procedimiento y la dignidad de todas las personas. A tal efecto y al inicio del mismo, les serán asignados códigos numéricos a las partes afectadas con la finalidad de documentar esta tipología de casos que, sin llegar a ser constitutivos de acoso, pueden derivar en aquéllos.

En el plazo de **siete días laborables**, contados a partir de la presentación de la queja, se dará por finalizado el proceso. Solamente en casos excepcionales y de imperiosa necesidad podrá ampliarse el plazo en **tres días**.

Del resultado de esta fase (A1), la Asesoría Confidencial dará conocimiento inmediato a la dirección del Ayuntamiento (Alcaldía-Concejalía de RRHH) y a la representación del personal, tanto unitaria como sindical y específica en materia de prevención de riesgos laborales (en el caso de que la hubiera). También dará conocimiento inmediato, en su caso, a la Comisión de Igualdad u órgano equivalente, si esta existiera. Esta comunicación se hará siguiendo la codificación numérica.

A2.- Fase de Investigación: Cuando las actuaciones puedan ser **constitutivas de acoso sexual o acoso por razón de sexo**, así como en el supuesto de que la persona que interpone la queja no quede satisfecha con la solución alcanzada en la fase anterior, bien por entender inadecuada la solución ofrecida o bien por producirse reiteración en las conductas; y sin perjuicio de su derecho a denunciar ante la Inspección de Trabajo y de la Seguridad Social, así como en la vía civil, laboral o a querrellarse en la vía penal, podrá plantear una comunicación formal con la finalidad de dilucidar las eventuales responsabilidades disciplinarias de la otra persona.

La Asesoría Confidencial deberá garantizar la máxima confidencialidad de todas las quejas (formales o no), bajo apercibimiento de sanción en caso de que no se respete este principio.

A partir de la recepción de la queja, la Asesoría Confidencial comunicará de forma confidencial la situación a la dirección del Ayuntamiento (Alcaldía-Concejalía de RRHH) para que esta, en su caso, adopte medidas cautelares. Entre las posibles medidas cautelares se encuentran, siempre que así fuera posible, el alejamiento inmediato de los sujetos activo y pasivo con el objetivo de impedir que la situación lesiva para la salud e integridad de la persona que ha puesto la queja continúe produciéndose, esto es, cambio de centro de trabajo, cambios de turno, adaptación de la jornada, permisos retribuidos, etc. Estas medidas, en ningún caso podrán suponer para esta persona un perjuicio o menoscabo en las condiciones de trabajo, ni modificación sustancial de las mismas, así como tampoco podrán suponer un menoscabo de los derechos de la persona sobre la que se ha puesto la queja.

También ofrecerá información suficiente a la Comisión de Igualdad u órgano equivalente, en el caso de existir. La Asesoría Confidencial informará de la existencia de la queja o reclamación y de las actuaciones llevadas a cabo hasta

ese momento en relación con ésta. La Comisión de Igualdad u órgano equivalente también estará sujeta al principio de confidencialidad.

La Asesoría Confidencial utilizará los procedimientos de investigación que considere convenientes para la confirmación de la veracidad de la queja o reclamación, respetando en todo caso los derechos fundamentales de las personas implicadas, sobre todo el derecho a la intimidad y a la dignidad de ambas.

Deberá dar notificación de la presentación de la queja o reclamación lo más rápidamente posible a la persona sobre la que se ha interpuesto la reclamación.

Deberá además darle audiencia en presencia o no de la persona que ha interpuesto la queja a elección de esta última. Ambas partes podrán solicitar la presencia de los y las representantes de personal o si se considera conveniente de otros u otras trabajadoras a efectos de configurar la prueba testifical.

Se intentará recabar toda la información con una única explicación de los hechos por parte de la persona que interpone la reclamación, (salvo que resultase imprescindible establecer posteriores entrevistas para la resolución del caso), garantizando la confidencialidad y la agilidad en el trámite.

En el plazo máximo de **diez días laborables** contados a partir de la presentación de la comunicación de inicio del protocolo, la Asesoría Confidencial, elaborará y aprobará un informe sobre el supuesto de acoso investigado, en el que indicará las conclusiones alcanzadas, las circunstancias agravantes observadas y procederá en su caso a proponer las medidas disciplinarias oportunas. Dicho informe se trasladará a la dirección del Ayuntamiento (Alcaldía-Concejalía de RRHH) de forma inmediata y a la Comisión de Igualdad, u órgano equivalente, si existiera. Solamente en casos excepcionales y de imperiosa necesidad podrá ampliarse el plazo en **tres días**.

Se garantizará que no se produzcan represalias contra las personas que interpongan reclamaciones, atestigüen, ayuden o participen en investigaciones de acoso, al igual que sobre las personas que se opongan o critiquen cualquier conducta de este tipo, ya sea sobre sí mismas o frente a terceras. La adopción de medidas que supongan un tratamiento desfavorable de alguno de los sujetos señalados (personas denunciantes, testigos, o coadyuvantes) serán consideradas nulas y podrán ser sancionadas de acuerdo con el régimen disciplinario regulado más adelante.

Si se hubieran producido represalias o existido perjuicio para la persona que ha interpuesto la reclamación durante el procedimiento, éstas serán, como mínimo, restituidas en las condiciones en que se encontraban antes del mismo, sin

perjuicio de cualesquiera otros protocolos que quisieran iniciar a propósito de esta situación y de las consecuencias que de ello se deriven.

En cualquier caso, las reclamaciones, alegaciones o declaraciones, que se demuestren como intencionadamente fraudulentas y dolosas, y realizadas con el objetivo de causar un mal injustificado a la persona contra la que se ha interpuesto la reclamación, serán sancionadas de acuerdo con lo dispuesto en el régimen disciplinario establecido en el convenio colectivo de aplicación, sin perjuicio de las restantes acciones que en derecho pudiesen corresponder.

Si la Asesoría Confidencial no fuera capaz de acumular las pruebas necesarias para que la queja pueda ser declarada fundada, la dirección del Ayuntamiento (Alcaldía-Concejalía de RRHH) se compromete a facilitar el cambio de puesto de trabajo, siempre que ello sea posible.

La utilización de este protocolo no impedirá en absoluto que la persona afectada pueda recurrir, en el momento que considere conveniente, a la inspección de trabajo o a la vía judicial a través del procedimiento de tutela correspondiente. Asimismo, en el caso de que existan indicios de delito, el Ayuntamiento trasladará de inmediato el conocimiento de esos hechos a los organismos y/o autoridades competentes.

A parte de proponer medidas disciplinarias, y como resultado de la investigación, cabría proponer medidas preventivas para que la situación no vuelva a repetirse, las cuales deberían ser validadas en el Comité de Seguridad y Salud de haberlo, o a través de cualquier otro órgano de representación de las personas trabajadoras con competencias sobre la materia (si lo hubiera).

Con un objetivo disuasorio, del resultado de la investigación realizada y del expediente sancionador, se dará conocimiento suficiente en el ámbito en que la actuación sancionada fue llevada a cabo, respetando – en todo caso – el derecho a la intimidad de la/s personas afectadas.

La investigación de la situación de acoso puede proporcionar información para revisar la evaluación de riesgos y adoptar nuevas medidas.

TIPIFICACIÓN DE FALTAS Y SANCIONES

Los actos y conductas constitutivas de acoso sexual y acoso por razón de sexo constituyen **incumplimientos laborales objeto de sanción disciplinaria**. En todo caso, para la calificación de las faltas y para la imposición de sanciones, se estará a lo previsto en el título XII de la Ley 11/2022, de 1 de diciembre, de Empleo Público Vasco teniendo en cuenta que el artículo 178 c) de la Ley recoge como falta muy grave “c) El acoso por razón de origen racial o étnico, religión o

convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, así como el acoso moral, sexual o por razón de sexo”.

Por su parte, y con la finalidad de valorar la gravedad de los hechos y determinar las sanciones que, en su caso, pudieran imponerse, se podrán tener en cuenta las siguientes circunstancias respetando en todo caso la legislación de aplicación:

- * El abuso de situación de superioridad jerárquica o que la persona que comete el acoso tenga poder de decisión sobre las condiciones de trabajo de la víctima o sobre la propia relación laboral.
- * La reiteración de las conductas ofensivas después de que la víctima hubiera utilizado los protocolos de solución.
- * La persona que comete el acoso es reincidente en la comisión de actos de acoso sexual y/o por razón de sexo.
- * Existan dos o más víctimas.
- * La víctima sufra algún tipo de discapacidad física, psíquica o sensorial.
- * Cuando el estado psicológico o físico de la víctima haya sufrido graves alteraciones médicamente acreditadas.
- * Se demuestren conductas intimidatorias o represalias por parte de la persona agresora hacia la víctima, testigos o Asesoría Confidencial.
- * Que el acoso se produzca durante el proceso de selección o promoción del personal.
- * Se ejerzan presiones o coacciones sobre la víctima, testigos o personas de su entorno laboral o familiar con el objeto de evitar o entorpecer el buen fin de la investigación.
- * La situación de contratación temporal, interinidad, período de prueba, situación de becario o becario o realización de prácticas por parte de la víctima.
- * La alevosía, esto es, el empleo de medios, modos o formas en la ejecución que tiendan directamente a asegurar la indemnidad del sujeto activo.

Las **Sanciones** correspondientes en función del principio de proporcionalidad suelen ser las recogidas en los artículos 182 y siguientes de la Ley de Empleo Vasco, y habitualmente suelen ser las siguientes:

- * Amonestaciones: amonestación verbal, amonestación por escrito, suspensión de empleo y sueldo hasta dos días; carta de censura.
- * Traslado forzoso temporal o definitivo.
- * Suspensión de empleo y sueldo.

- * Pérdida temporal o definitiva del nivel profesional laboral.
- * Despido disciplinario.

Cuando en aplicación del procedimiento instaurado en el protocolo y tras la apertura del expediente disciplinario que desemboque en una sanción distinta a la del despido disciplinario de la persona acosadora, ésta quedará obligada a asistir a un curso formativo.

7.2 PROCESO PARA LA GESTIÓN E INVESTIGACIÓN DE SITUACIONES DE CONFLICTOS, ACOSO LABORAL, VIOLENCIA EN EL TRABAJO E INCIVISMO-COMISION DE EVALUACION

En el caso de que la situación comunicada pueda ser un Conflicto, Acoso Laboral, Violencia en el trabajo, o Incivismo, la Asesoría Confidencial remite la solicitud recibida a la Comisión de Evaluación.

La Comisión de Evaluación, es el grupo de personas definido dentro de la organización para la gestión de las situaciones de tensión que puedan surgir en esta.

COMISIÓN DE EVALUACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> - Zuriñe Urrestarazu (Behargintza) <ul style="list-style-type: none"> - Josu Uribe (Policia) - Joxe Belmonte (Educación) - Asesoría Técnica “IMQ Prevencion”

Para cada una de las situaciones que deba analizar se examinarán los hechos y argumentos de forma neutral y decidirá la forma de abordaje de la situación, estableciendo:

- Cuál será la vía de gestión; vía dialogada o vía de investigación, en función de las características de la situación o nivel de tensión. Puede ser necesario utilizar la vía de investigación directamente, sin pasar por la vía dialogada.
- En caso de que se utilice la vía dialogada, se determinará la persona o personas de entre las integrantes de la Comisión de evaluación que estarán asignadas al caso como *Personas facilitadoras*. Estas personas,

contarán siempre con el respaldo y apoyo del resto de la Comisión de Evaluación para resolución de dudas.

- La necesidad de la presencia del Personal Técnico de Prevención del Servicio de Prevención.

B1.- Resolución dialogada de las situaciones de tensión

La Fase Dialogada es voluntaria y podrá ser rechazada por alguna de las partes. Este carácter voluntario se mantendrá a lo largo de toda esta Fase.

En caso de que la persona que actúe de Facilitadora no sea de confianza para las partes en conflicto, éstas podrán elegir una persona distinta a la definida.

En el supuesto de que la persona Facilitadora esté implicada en el conflicto, se recurrirá directamente a otra persona de entre las nombradas en la Comisión de Evaluación.

En el caso que la situación no permita el nombramiento de personas facilitadoras con garantías de confianza y neutralidad se podrá optar por la participación de personal externo especializado.

La persona facilitadora (interna o externa) dialogará con las partes afectadas, intentando lograr una solución consensuada, garantizando la confidencialidad de lo expuesto. La persona Facilitadora procurará:

- Realizar un análisis de la incidencia.
- Llegar a un consenso entre ambas partes.
- Exponer la propuesta de acciones acordadas por las partes.
- Realizar un seguimiento de las acciones hasta poder considerar la situación como resuelta.

La persona Facilitadora, una vez resuelta la situación, dejará registro de la incidencia (Ver Anexo III “Análisis de Incidencias”), con los acuerdos alcanzados sin poner en entredicho la garantía de Confidencialidad y protección de datos, quedará archivado en una carpeta (archivo informático) a la que solamente tendrá acceso la Comisión de evaluación (todos los y las facilitadoras tendrían acceso a esa carpeta).

En el supuesto de **NO** alcanzar una solución consensuada entre las partes, la persona Facilitadora remitirá la situación a la Comisión de Evaluación.

B2.- Fase de Investigación-Remisión a la Comisión de Evaluación

La Comisión de Evaluación seguirá los siguientes pasos:

CONSTITUCION Y ACEPTACIÓN DE LA COMISION DE EVALUACION

Plazo: **7 días laborables** después de la recepción del caso.

A petición directa de la Asesoría Confidencial o por solicitud por parte de la persona Facilitadora, se constituirá la Comisión de Evaluación firmando un acta de constitución cada vez que se comience con un caso. En esa acta se describirán las funciones y responsabilidades del comité, así como su objetivo. (Acta de constitución. Anexo I).

Se informará a las partes implicadas acerca de las personas que integran la Comisión de Evaluación.

RECOGIDA DE DATOS DEL CONFLICTO

Plazo: **14 días laborables** después de la constitución de la Comisión de Evaluación.

- Recabar información de las partes (situación, percepciones, metas, expectativas,).

La Comisión de Evaluación, revisará la documentación previa (en caso de que exista) e investigará el caso a través de entrevistas individuales con las personas implicadas y con terceras personas que puedan aportar información.

- Solicitar en todo momento a cualquiera de las partes la presentación de documentos o información, que deberán facilitarse en el plazo fijado por la Comisión de Evaluación.
- Realizar entrevistas, donde la Comisión de Evaluación pondrá especial énfasis en las siguientes conductas durante las mismas:
 - Exponer a las partes una síntesis del problema y de los hechos que llevaron a solicitar esta investigación.
 - Obtener la confianza y cooperación de las partes.
 - Fomentar la participación activa en el proceso.
 - No valorar, ni aconsejar, ni definir qué es verdad o mentira, ni lo que es justo o injusto.
 - Ayudar a poner sobre la mesa los temas importantes del conflicto.

IDENTIFICAR EL ORIGEN DE LA SITUACIÓN y PROPONER MEDIDAS CORRECTORAS Y/O PREVENTIVAS

Plazo: **7 días laborables** después la realización de la recogida de información.

Se emitirá un informe de investigación donde:

- Se identificará el origen de la situación a partir de toda la información de que se dispone. Se expondrán unas conclusiones generales de manera que no se ponga en entredicho la Confidencialidad de datos.
- En el caso de una situación de conflicto, se clasificará por “tipo de conflicto”. En el caso de tener sospechas fundadas de posibles conductas de Acoso Laboral, se recomienda el Diagnóstico del conflicto por personal especializado a través del Servicio de prevención. Esta(s) persona(s) experta(s) informarán a la Comisión de Evaluación una vez finalizado el diagnóstico. No se entregará el informe ni al Ayuntamiento ni a la representación de la plantilla.
- En base a la calificación de la tipología/a del conflicto y las conclusiones generadas, ya sea tras la evaluación realizada por la comisión como a través del informe del Diagnóstico de la situación, se definirán medidas correctoras y/o preventivas enfocada a su resolución (se recogen en Acta III “análisis de incidencias”).

La Comisión de evaluación propondrá las acciones correctoras y/o preventivas a la dirección (Alcaldía-Concejalía RRHH) y se planificará la realización de estas.

La Comisión de Evaluación conservará un acta de la reunión.

Por tanto, los documentos gestionados dentro del marco del presente procedimiento estarán siempre en poder del personal Facilitador y/o de las Personas participantes del Comité de evaluación. No se entregará a nadie ni la hoja de activación del protocolo ni ningún acta que se haya hecho. Sí se podrá entregar el plan de acción tanto a las personas afectadas como a la representación de la plantilla o CSSL.

INFORMACIÓN

Plazo: **7 días laborables** después de la fase anterior.

- Informar sobre las medidas correctoras y/o preventivas a las personas implicadas y a la Dirección del Ayuntamiento (Alcaldía-Concejalía RRHH), la cual decidirá, en un plazo de **7 días laborables** desde la remisión de la propuesta de la Comisión de Evaluación, qué acción o acciones adoptar en el ámbito de sus competencias, en relación con la propuesta del mismo, y comunicará su decisión inmediatamente a las personas participantes y a la Comisión de Evaluación.

- En caso de que la dirección del Ayuntamiento (Alcaldía-Concejalía RRHH) no responda dentro del plazo fijado en el párrafo anterior, la acción propuesta por la Comisión de Evaluación se considerará como la decisión definitiva, que pasará a tener carácter vinculante.
- Cuando la dirección del Ayuntamiento (Alcaldía-Concejalía RRHH) no acepte la propuesta, lo justificará razonadamente a las partes y a la Comisión de Evaluación.
- Informar a las partes implicadas sobre el cumplimiento y/o planificación de las medidas a ejecutar-

SEGUIMIENTO DE LAS MEDIDAS IMPLANTADAS

La Comisión de Evaluación valorará la eficacia de las medidas implantadas, y hará un seguimiento del proceso.

8. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

La Asesoría confidencial llevará el control de las situaciones presentadas y de la resolución de los expedientes con el objetivo de realizar anualmente un informe de seguimiento sobre la aplicación del presente protocolo. Este informe se presentará a la Dirección (Alcaldía-Concejalía RRHH), Comité de Empresa y/o al Comité de Seguridad y Salud (si lo hubiera) antes de que finalice el primer trimestre de cada año siguiente.

Igualmente se realizará un seguimiento específico sobre cualquier persona que, dentro del marco de un Conflicto de cualquier tipo (dado a conocer al Ayuntamiento por parte de la persona afectada), haya estado un tiempo prolongado en Incapacidad temporal (ver Anexo IV de Plan de acogida tras baja de larga duración).

9. BIBLIOGRAFÍA

- Ley de Prevención de Riesgos Laborales Nº 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.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (LOI).
- Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y se modifica el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo.
- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- Criterio técnico 69/2009 sobre las actuaciones de la inspección de trabajo y seguridad social en materia de acoso y violencia en el trabajo.
- Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual.
- Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la igualdad de mujeres y hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres.
- Protocolo contra el Acoso Sexual y el Acoso por razón de sexo en el trabajo de Emakunde.
- Protocolo contra el Acoso Sexual y el Acoso por razón de sexo en el trabajo de Osalan.
- <https://www.osalan.euskadi.eus/publicaciones/-/libro/orientaciones-para-prevenir-el-acoso-sexual-y-por-razon-de-sexo-en-el-ambito-laboral/>

ANEXOS

ANEXO I-ACTA DE NOMBRAMIENTO DE LAS PERSONAS QUE PUEDEN FORMAR PARTE DE LA ASESORÍA CONFIDENCIAL Y DE LA COMISION DE EVALUACION

Orden del día: En _____, a _____ de _____ de 20____

Constitución de la Asesoría Confidencial y la Comisión de Evaluación.

Asistentes: D./D^a.
D./D^a.
D./D^a.
D./D^a.
D./D^a.

De acuerdo con el Protocolo de Gestión e Investigación de Conflictos, Acoso Laboral, Acoso Sexual y Acoso por Razón de Sexo, Violencia en el Trabajo e Incivismo se constituye la Comisión de Evaluación para la gestión de dichas situaciones de tensión con las siguientes personas:

ASESORÍA CONFIDENCIAL
NOMBRE Y PUESTO EN LA ORGANIZACIÓN
--.
--

COMISIÓN DE EVALUACIÓN

La Asesoría y la Comisión se constituyen con las siguientes normas de actuación:

- Los temas tratados en las reuniones son confidenciales y por tanto se debe garantizar la confidencialidad.
- No se entregará copia de la documentación que se haya recopilado durante el proceso.

Y para que así conste, firman en lugar y fecha indicados.

ANEXO II-ENTRADA UNICA PARA LA ACTIVACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PERSONA SOLICITANTE:

	PERSONA AFECTADA		GESTIÓN DE PERSONAS
	REPRESENTANTE DE LA PLANTILLA		OTROS

DATOS DE LA PERSONA AFECTADA:

- NOMBRE Y APELLIDOS:
- PUESTO DE TRABAJO:
- CENTRO DE TRABAJO/DEPARTAMENTO:
- TELÉFONO DE CONTACTO:

(En caso de que la comunicación la realice persona distinta a la afectada, deberá recabarse los mismos datos de referencia y contacto).

SOLICITUD:

- Solicito el inicio del procedimiento de Gestión e Investigación de Conflictos, Acoso Laboral, Acoso Sexual, Acoso por razón de sexo, y Violencia en el Trabajo.

Localidad y fecha

Firma de la persona interesada

ANEXO III-ANÁLISIS DE INCIDENCIAS DE ACOSO SEXUAL Y ACOSO POR RAZON DE SEXO

A rellenar por la Asesoría Confidencial		
Fase informal de solución	Nombre y apellidos de las personas afectadas	
	Descripción de los hechos	
	Análisis o valoración de la situación ¿Son conductas sexistas?	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No. Es una situación de Acoso Sexual o Acoso por Razón de Sexo. Pasar a la fase Formal.
	Medidas tomadas contra las conductas sexistas	
	¿Está la persona que inició el procedimiento de acuerdo con las medidas tomadas?	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No. Seguir con la fase formal.
	¿Es necesario un seguimiento?	<input type="checkbox"/> Si (indicar periodicidad en cada caso) <input type="checkbox"/> No
	Fecha y firmas de las personas afectadas	Nombre 1 <hr/> Nombre 2 <hr/> Persona Asesoría Confidencial:

Fase de Investigación	¿Debe la Dirección tomar medidas cautelares?	<input type="checkbox"/> Sí (indicar cuales) <input type="checkbox"/> No
	Nombres de los/as testigos (de existir) que las personas implicadas solicitan sean escuchados por la Asesoría Confidencial.	
	Copia de toda la documentación acreditativa y de cualquier otra información que se considere pertinente (siempre y cuando no comprometa la garantía de Confidencialidad y Protección de datos) <i>(enumerar y adjuntar a este documento)</i>	
	Medida/s Disciplinaria/s propuesta/s por la Asesoría Confidencial	
	Medida/s Preventiva/s propuesta/s para que la situación no vuelva a repetirse	
	¿Es necesario un seguimiento?	<input type="checkbox"/> Sí (indicar periodicidad en cada caso) <input type="checkbox"/> No
	Fecha y firma de la Asesoría Confidencial	

ANEXO IV-ANÁLISIS DE INCIDENCIAS DE CONFLICTOS O DE ACOSO LABORAL, VIOLENCIA EN EL TRABAJO O INCIVISMO

A rellenar por la persona facilitadora	Nombre y apellidos de las personas en situación de tensión	
	Nombre de la persona facilitadora	
	Descripción de la situación	
	Motivos de la falta de acuerdo entre las partes	
	Acuerdo o acuerdos alcanzados	
	¿Es necesario un seguimiento?	<input type="checkbox"/> Sí (indicar periodicidad en cada caso) <input type="checkbox"/> No
	Fecha y firmas de las personas afectadas	Nombre 1 Nombre 2 Persona Facilitadora:
A rellenar por la Comisión de Evaluación	Nombres de las personas que componen la Comisión de Evaluación.	
	Nombres de los/as testigos (de existir) que las personas implicadas solicitan sean escuchadas por la Comisión de Evaluación.	
	Documentación acreditativa y de cualquier otra información que se considere pertinente <i>(enumerar y adjuntar a este documento)</i>	
	Acción/es-propuesta/s por la Comisión de Evaluación	

	¿Es necesario un seguimiento?	<input type="checkbox"/> Sí (indicar periodicidad en cada caso) <input type="checkbox"/> No	
	Fecha y firmas de las y los miembros de la Comisión de Evaluación		

ANEXO V-PLAN DE ACOGIDA TRAS PERIODO DE IT DE LARGA DURACION

AYTO. LEIOA en su vocación de cuidado de las personas trabajadoras, ha elaborado un Plan de acogida para atender a las personas que han permanecido un tiempo al menos de **6 meses** continuados en situación de incapacidad temporal dentro de un marco de Conflicto dado a conocer a la entidad por parte de la persona afectada.

El objetivo del Plan de acogida es favorecer una incorporación óptima y apoyar a las personas en un proceso de adaptación, después de un tiempo prolongado de no estancia en la organización.

No se trata de un plan de nueva incorporación de personas a la entidad, por ello el presente plan no incluye las normas, características de la misma (excepto en caso de que hayan sufrido cambios), que ya son conocidas por las personas empleadas, como:

- Misión, visión y Valores organizacionales.
- Organigrama de la entidad.
- Normas laborales en general.
- Otras características organizacionales.

Se facilitará una copia de este a las personas que accedan a la organización de las características citadas y a su entorno, porque será el que deba colaborar también en la incorporación plena de las personas trabajadoras. Este plan tiene una duración prevista de **1 mes** aproximadamente: no obstante, el servicio médico supervisará durante **el tiempo y con la frecuencia que estime oportuno** y mantendrá reuniones con la persona durante **3 meses** para garantizar la plena adaptación de las personas.

PLAN DE ACOGIDA

Para poder atender a dos esferas: personal y profesional, se desarrolla el siguiente sistema que se muestra a Continuación:



Acogida de la persona trabajadora, conociendo su estado y motivación



Comunicación al resto de sus compañeros/as



Comunicación a los Servicios de apoyo



Acompañamiento



Procedimiento para detección de dificultades



Seguimiento específico a la persona trabajadora

El objetivo de la acogida es trasladar a la persona trabajadora la preocupación de la entidad por su bienestar, para ello:

La **Dirección** (personal del equipo de gobierno municipal-Alcaldía-Concejalía correspondiente) deberá dar la bienvenida a la persona trabajadora, preferentemente de forma directa (presencial, virtual o telefónicamente), trasladándole la bienvenida y el interés de la organización por favorecer su adaptación.

En caso de que no sea posible hacerlo de manera personal, podrá remitirse un mail con el contenido citado.

Además de la bienvenida, se facilitará copia del **Plan de acogida** a la persona que se incorpora, para que pueda conocer el programa y las actuaciones a su disposición.

En caso de que la Dirección (personal del equipo de gobierno municipal- Alcaldía-Concejalía correspondiente) no pueda realizar esta actuación, será sustituido por la persona Responsable del Departamento/Área en el que presta los servicios la persona.

Posteriormente a esta actuación, la persona **Responsable del Departamento/Área** dará igualmente la bienvenida (si no lo ha hecho previamente por indisponibilidad de la Dirección-personal del equipo de gobierno municipal-Alcaldía-Concejalía correspondiente) e informará sobre:

- Posibles cambios, nuevos programas, normativas, servicios, etc. que hayan podido ponerse en marcha durante el tiempo que ha durado la Incapacidad temporal de la persona que se incorpora.
- Los sistemas diseñados, para que de manera temprana se atienda cualquier situación que pudiese afectar a su salud.
- Sobre cuál es el trabajo asignado a la persona que se incorpora. En el caso de que estén fijados los objetivos previstos, se le dará traslado de los mismos a través de reuniones celebradas en los primeros días para ajustar objetivos y evaluar su adaptación. No se marcarán objetivos ambiciosos de trabajo diario durante las primeras semanas.
- Se reunirán frecuentemente las primeras semanas para conocer tanto el desempeño del trabajo como su grado de adaptación y su estado de ánimo.
- Se analizará con la persona que se incorpora, posibles necesidades de formación para la adaptación al puesto que pudieran ser planificadas.

Los cargos citados pueden variar, en función de las características y necesidades del momento, pero es necesario que se realicen las actividades previstas.

En caso de incorporación al equipo que venía desarrollando su labor, se convocará por la Dirección (personal del equipo de gobierno municipal-Alcaldía-Concejalía correspondiente) o por la Persona Responsable del Departamento/Área una reunión con dicho equipo antes de su incorporación, para informar sobre esta circunstancia y solicitar apoyo en el proceso de integración facilitando que la persona pueda:

- **Adaptarse** de nuevo a los horarios, rutinas y exigencias de la organización.
- **Motivarse** nuevamente respecto al trabajo.

- **Integrarse** en un equipo en marcha que ha podido evolucionar en este tiempo. Solicitando colaboración en la acogida y contribuyendo en la medida de lo posible a generar un estado de bienestar aceptable.

En el caso de que la incorporación sea a un nuevo equipo, se realizará igualmente una reunión de explicación de las circunstancias de la nueva incorporación (persona, actividad a realizar, etc..) antes de su incorporación. Se solicitará al equipo que contribuya en la acogida, integración y generación de buen ambiente.

Una vez incorporada, sería recomendable realizar una presentación del nuevo miembro del equipo, estando atenta la persona responsable del Departamento/Área a cualquier tensión o dinámica adversa en esos primeros momentos.

3 INFORMACION A LOS SERVICIOS DE APOYO

La Dirección (personal del equipo de gobierno municipal-Alcaldía-Concejalía correspondiente), la persona Responsable del Departamento/Área informará o la persona Interlocutora con el Servicio de Prevención ajeno:

- Al servicio médico para que, en caso de que así se considere por ambas partes, pueda mantener una consulta y se realice un seguimiento de su estado de salud de manera periódica durante el tiempo y la frecuencia que se estime oportuno, incorporándose posteriormente al sistema rutinario que el servicio médico tenga para la atención a las personas de la organización.
- Al la Representación sindical de las personas trabajadoras (en el caso que la hubiera).

4 ACOMPAÑAMIENTO

Si fuese necesario, se asignará una persona temporalmente, durante el plazo de duración del plan de acogida, como “ayudante”. Esta opción deberá ser aceptada por ambas partes. Su objetivo será estar atento o atenta a necesidades puntuales de la persona que se incorpora, motivadas por la necesidad de adaptación. Se trata de dar respuesta a las cuestiones de desarrollo diario de la dinámica organizacional, evitando la percepción de estar constantemente molestando a los demás miembros del equipo, sabiendo que hay una persona asignada para atender estas circunstancias.

5 PROCEDIMIENTO DE ATENCION A POSIBLES DIFICULTADES

De manera excepcional, se establecerá un canal directo con la Dirección (personal del equipo de gobierno municipal-Alcaldía-Concejalía) en el caso de que exista, durante el tiempo de adaptación, alguna dificultad que genere tensión en la persona que se ha incorporado. La Dirección (personal del equipo de gobierno municipal-Alcaldía-Concejalía) lo trasladará a la persona designada para la Gestión de los conflictos (recogida en el Procedimiento de Gestión de conflictos y Acoso) y atenderá las recomendaciones propuestas por ella.

Se dejará constancia o registro de tal circunstancia.

Deberá elaborarse un programa de seguimiento tanto de la incorporación al desarrollo del trabajo, como al ambiente de la organización, de manera que se garantice la integración plena y la transmisión del interés de la organización por la persona y permita que se desarrolle su labor a plena satisfacción de todas y todos.

Para el seguimiento, la Dirección (personal del equipo de gobierno municipal-Alcaldía-Concejalía correspondiente) mantendrá **1 reunión mensual**, por un periodo de **3 meses** para analizar su evolución. Así mismo, la persona asignada para la Gestión de conflictos en la entidad, evaluará la adaptación de la persona en los aspectos citados.

La Dirección (personal del equipo de gobierno municipal-Alcaldía-Concejalía correspondiente) controlará que se hayan llevado a cabo todas las actuaciones recogidas en el presente Plan de acogida.

ANEXO VI-CODIGO DE BUENA CONVIVENCIA EN EL TRABAJO

Si tenemos en cuenta que **la mayor parte del día, durante la semana, nos la pasamos en el trabajo**, es normal que tratemos de crear un ambiente laboral agradable en el que desenvolvemos y tratar de que la convivencia con las personas que trabajan junto a nosotros y nosotras sea lo más cordial y pacífica posible.

Vamos a tratar de dar algunas pautas básicas de comportamiento para ayudar a crear este "ambiente ideal".

Mentalidad

Debemos ser personas **abiertas y receptivas** a las opiniones y sugerencias de los demás compañeros y compañeras, en pro de mejorar el ambiente laboral en el Ayuntamiento.

Compartir

Las relaciones entre las personas trabajadoras se basan en la confianza mutua y por ello debemos **compartir toda la información** a nuestro alcance para lograr un mejor flujo de trabajo. No es honesto ni correcto "guardar" información que pueda afectar a otras personas y departamentos.

Colaborar

Hay que ser personas abiertas y dispuestas a **trabajar en equipo**. En cualquier trabajo cada persona tiene unas determinadas tareas que realizar, lo que no impide que podamos echar una mano a otras compañeras o compañeros. Y si el trabajo es de un equipo, no debemos tratar de realizar el menor trabajo posible en detrimento del resto de personas del grupo de trabajo. Debemos **colaborar** para alcanzar los objetivos marcados. La satisfacción de un trabajo bien hecho es la mejor recompensa.

Respetar las normas y costumbres

Todas las personas tenemos nuestras propias particularidades y nuestra propia forma de ser, pero cuando se convive en comunidad éstas deben ser muchas veces reservadas para nuestro ámbito privado. Debemos **adaptarnos a estas normas y costumbres comunes**, dejando las propias a un lado (o al menos las que no encajen bien). Quién no conoce, en su trabajo, a esa persona que sigue su propio estilo haciendo del ambiente laboral una auténtica "selva" donde no se respeta ninguna de las costumbres. Esto suele dar lugar a malas relaciones personales, críticas y burlas, etc. Evitemos esto en la medida de lo posible.

Relaciones laborales

Es recomendable establecer una serie de **protocolos de actuación** en lo que a las relaciones se refiere para tratar de no invadir el ámbito privado de ninguna persona del Ayuntamiento.

Críticas y sugerencias

Es bueno para un ambiente cordial **evitar todo tipo de críticas con respecto a otras compañeras o compañeros**, su trabajo o cualquier otro aspecto que pueda causar malestar. Las únicas críticas admisibles son las constructivas. En cualquier caso, si las hubiera debemos saber encajarlas con cierta diplomacia. No debemos olvidar esta máxima: "si criticamos es fácil que a nosotros y nosotras también nos critiquen". Las simpatías y antipatías suelen ser mutuas.

Honestidad

No debemos atribuirnos méritos por trabajos o proyectos de los que no hemos sido parte, o aun habiendo sido parte no son nuestros en su totalidad. Incluso siendo propios, siempre se deben compartir con el resto de las y los compañeros remarcando así la importancia de todos y todas en la consecución de estos logros. Esto genera un ambiente laboral cordial y muy agradable.

Educación y respeto

La base fundamental de la convivencia no solo en el ámbito laboral sino en cualquier otro ámbito de nuestra vida es el respeto. La educación no consiste solamente en saludar, dar los buenos días, pedir las cosas por favor, etc. **Ser una persona educada debe ser una costumbre**, que de forma sutil conviva con nosotras y nosotros a todas las horas del día. Lo mismo que el respeto. Respeto a la forma de ser de los demás, a su forma de vestir, de hablar, de opinar... Si respetamos a los demás, los demás nos respetarán.

Presenta a la gente

Seguro que nos ha pasado que en algún evento se concentra tal cantidad de personas conocidas en unos pocos metros cuadrados que nos resulta complicado presentar a todo el mundo, pero en la medida de lo posible, debemos intentar presentar a aquellos compañeros/as o socios/as que no se conozcan entre sí. O si no, nos tendremos que enfrentar a la célebre frase recriminatoria "**ya que no nos presentan, me presento yo**".

No mires el móvil cuando hablas con alguien

Aunque no nos interese lo que nos están contando, que por lo menos, no lo parezca. En ocasiones es complicado frenar nuestra tentación de ojear el móvil, sobre todo si nos encontramos en mitad de una conversación de WhatsApp, pero también es difícil hacérselo entender al compañero, compañera o responsable que reclama nuestra atención. Mucho menos apropiado es, claro está, si nos encontramos en una reunión, donde comenzar a toquetear el teléfono puede ser interpretado como un síntoma de malísima educación.

Ten cuidado con lo que comes

Las reglas de etiqueta señalan que tomarse un café o un refresco está ampliamente aceptado, pero si pretendemos portar otro alimento al escritorio, quizá debamos preguntarnos antes si **su olor puede resultar molesto** a las personas que nos rodean o contribuir a llenarlo todo de migas. Además, si esperamos una visita importante, quizá no sea lo mejor que esta nos pille comiendo pipas o rumiando un chicle.

Siéntate de una manera apropiada

Al igual que ocurre con la comida que ingerimos, nuestra posición física puede decir mucho de nosotros y nosotras, y sobre todo, malo. Es normal que a determinadas horas nos relajemos, pero estar recostado sobre la silla con las manos detrás de la cabeza quizá no parezca la posición más adecuada si una persona responsable viene a visitarnos. Además, **hazlo, aunque sólo sea por salud**, ya que una postura incorrecta puede ser el camino más corto para sufrir problemas de espalda.

Habla alto, pero no grites

Expresarse en un volumen adecuado es parte también de las normas de etiqueta, tanto en un sentido como en otro: **hablar para el cuello de la propia camisa** puede ser tan enervante como hacerlo a gritos, puesto que tenemos que pedirle constantemente a la otra persona que eleve su tono y a veces ni siquiera podemos entender exactamente qué nos quiere decir nuestra compañera o compañero.

No interrumpas constantemente

Es normal que queramos comentar algo con otras personas, especialmente si se trata de algún asunto referido al trabajo, pero también debemos tener presente que interrumpir constantemente puede sacar de quicio, y sobre todo, **perjudicar sensiblemente su productividad**. Si ves necesario abstraer a la otra persona de su estado de concentración, hazlo con cuidado y de manera selectiva. Algo que también se puede aplicar al envío de correos electrónicos con contenidos no relacionados con el lugar de trabajo.

Respetar la privacidad de tus compañeras y compañeros

A veces, pasamos tanto tiempo juntos que nos tomamos más confianzas de las deseables con nuestros compañeros, por lo que debemos vigilar con una mayor atención nuestro comportamiento. Por mucho que en muchos casos no suponga ningún problema, quizá no debamos poner la oreja cuando nuestros compañeros hablan por teléfono **o mirar directamente a la pantalla de su ordenador** cuando pasamos a su lado, puesto que probablemente nos estemos metiendo donde no nos llaman.

Mantén tu lugar de trabajo ordenado

En una oficina, cada persona tiene asignado un espacio que en demasiadas ocasiones decrece o aumenta en función del orden que cada una instaura en él, generalmente, en perjuicio de las personas más educadas. Desparramar tus posesiones por la mesa no sólo puede causar fastidio a los y las que nos rodean, sino también jugar en tu contra cuando pretendas buscar algo entre las toneladas de papel usado que reposa en el escritorio o cuando tu responsable compruebe que, lamentablemente, **te gusta vivir en una pocilga**.

Pide permiso antes de coger algo

“¿Me dejas las tijeras?” puede ser una frase que no sólo te otorgue unas tijeras en un momento determinado, sino que también te ayudará a que tus compañeros/as te presten objetos cuando los necesites. **Si cogemos las cosas sin permiso**, no las devolvemos o lo hacemos demasiado

tarde, nos ganaremos una merecida fama de jetas. Sobre todo, cuando nuestro compañero o compañera se vuelva loca buscando esas tijeras que casualmente reposan en tu cajón.

Si vas a hablar con alguien, reúnete en privado

Cada trabajo tiene sus peculiaridades, pero por lo general, una conversación larga y ruidosa al lado de otras personas puede resultar irritante, sobre todo si ésta **ha de atender al teléfono** o mantener la concentración. Si la conversación se va a prolongar, busca otro sitio mejor en el que departir.

Vigila tus niveles de ruido

No únicamente el de tu habla, sino también el de los artilugios que te rodean: **teléfonos móviles, alarmas, el sonido del ordenador...** Si no los mantenemos en un nivel sónico adecuado, pareceremos un carnaval ambulante. Ni que decir tiene que, salvo en excepciones, el volumen de los altavoces ha de mantenerse en silencio y utilizar auriculares si queremos escuchar música.

Igualdad de trato y Respeto a la Diversidad

A fin de propiciar una convivencia saludable, se debe de tratar a todas y todos los compañeros con respeto e igualdad, independientemente de su **sexo, orientación sexual, identidad sexual, género, raza, etnia, religión, ideología y/o diversidad funcional**.

ANEXO VII-FLUJOGRAMA

