

 <small>FOR FUTURE GENERATIONS</small>	INSTRUCCIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	<b>Código:</b> <b>IRE-S07.01</b>	
	<b>ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE CONFLICTO EN EL ÁMBITO LABORAL</b>	Edición: 1	Fecha: 01/1/2024

## 1. INTRODUCCIÓN

Las relaciones interpersonales en las empresas son complejas y diversas, pudiendo desembocar, en ocasiones, en situaciones conflictivas. Cuando estas situaciones se presentan, la organización debe disponer de un procedimiento definido, que evite vacilaciones y demoras en la búsqueda de soluciones y que sea conocido por todas las personas integrantes.

El conflicto es la parte visible de situaciones de violencia interna que tiene lugar entre los/as trabajadores/as, incluidas las personas con puestos de responsabilidad. Debe ser considerado como un riesgo psicosocial, que supone un peligro importante para la salud y la seguridad de las personas, teniendo repercusiones organizacionales de forma directa e indirecta.

En este sentido, el presente protocolo tiene una perspectiva esencialmente preventiva y de actuación en la fase más precoz de los problemas.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación a todas las personas trabajadoras de la empresa, que planteen la existencia de hechos que puedan enmarcarse dentro del concepto de conflicto laboral.

En el caso de que se produjera una situación de este tipo en personal de subcontratas, de acuerdo con el artículo 24 de la LPRL, sobre coordinación de actividades empresariales, se abordará siguiendo las recomendaciones del presente protocolo.

## 3. OBJETO

- Establecer un sistema de identificación y resolución de conflictos laborales.
- Garantizar un proceso objetivo, eficaz y confidencial para las partes actoras en el conflicto, en el plazo establecido.
- Proponer las medidas preventivas más adecuadas en cada caso para la resolución de la problemática laboral detectada.

## 4. DESARROLLO

### 4.1 FASE INICIAL: DETECCIÓN DEL CONFLICTO E INICIO DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento se iniciará a partir de la presentación de un escrito suscrito por la persona o grupo de personas presuntamente afectadas (demandante/s) mediante el cual comunican la existencia de unos hechos que pueden enmarcarse en una situación de conflicto laboral.

#### ¿Quién lo notifica?

- La propia persona afectada.
- Compañeros/as, responsables de la persona trabajadora, delegados/as de prevención,...

 <small>FOR FUTURE GENERATIONS</small>	INSTRUCCIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	<b>Código:</b> <b>IRE-S07.01</b>	
	<b>ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE CONFLICTO EN EL ÁMBITO LABORAL</b>	Edición: 1	Fecha: 01/1/2024

### ¿Cómo se notifica?

Sólo se aceptarán notificaciones por escrito.

Se utilizará el modelo de formulario específico (Anexo I) cumplimentando necesariamente los datos de la persona o personas afectadas, una descripción de los hechos referentes al conflicto y la firma de la persona o personas que lo notifican.

### ¿A quién se dirige?

- Al Departamento de RRHH

RRHH informará a todas las partes implicadas (demandante, demandado/a, Departamento de PRL, ...) del inicio del procedimiento, mediante la aplicación del presente protocolo.

## 4.2 INVESTIGACION DE LOS HECHOS

La necesidad de llevar a cabo una investigación de los hechos denunciados será valorada por las personas responsables de las partes implicadas.

En el caso de que se decida iniciar el procedimiento, RRHH remitirá una orden por escrito designando a las personas que deban realizarla (responsables), a quienes se les remitirá, junto a la petición de inicio de la investigación, los antecedentes del caso con copia de toda la documentación existente con relación al conflicto.

El procedimiento de investigación comprenderá todas aquellas actuaciones necesarias para recabar la información necesaria para poder efectuar una valoración del caso, incluidas entrevistas a los implicados según el Anexo III.

### 4.2.1 Información inicial a las personas implicadas :

Previamente a las entrevistas se facilitará una información inicial a las partes sobre la aplicación del protocolo y los objetivos del procedimiento:

- Informar sobre el interés de la organización en la resolución/mediación del conflicto.
- Dejar claro la conveniencia de la mediación.
- Informar sobre las diferencias con un proceso legal (ante juzgado), dejar claro las características del proceso.

Se recabará el consentimiento informado por escrito a las personas entrevistadas, de acuerdo con el Anexo II.

### 4.2.2 Características de las entrevistas:

- El objetivo de las entrevistas será:
  1. Identificar la situación de conflicto.
  2. Aclarar el contenido del conflicto.

 <small>FOR FUTURE GENERATIONS</small>	INSTRUCCIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	<b>Código:</b> <b>IRE-S07.01</b>	
	<b>ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE CONFLICTO EN EL ÁMBITO LABORAL</b>	<b>Edición: 1</b>	<b>Fecha:</b> 01/1/2024

3. Recoger los datos/documentación necesarios para el completo conocimiento del contexto.
4. Evaluar la magnitud del problema.
5. Valorar la derivación del caso a profesionales especializados/as.

- En el desarrollo de la entrevista se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:
  - Claridad
  - Preguntas abiertas (no dirigir)
  - Que sirva para situarnos en el contexto
- Errores frecuentes a evitar:
  - No realizar diagnósticos ni aseveraciones. No tratar de arreglar nada en esta fase.
  - No tomar parte en el conflicto. Ser imparciales.
- Condiciones necesarias:
  - Tiempo: Agilidad, pero no premura. Valoración inicial en no más de 15 días.
  - Acceso a las partes.
  - Acceso al lugar del conflicto.
  - Acceso a la información:
    - Información si la hubiera de conflictos previos.
    - Evaluación de factores psicosociales si la hubiera.

#### **4.2.3 Informe de la investigación:**

En un plazo máximo de 15 días desde que se notificó el conflicto la persona/grupo de personas encargadas de la misma emitirán un informe según el Anexo IV con la valoración inicial de los hechos constatados, en el que se recogerán:

- Descripción del caso
- Las actuaciones practicadas
- Hechos constatados
- Conclusiones
- Propuestas/mejoras que se derivan de las mismas

El informe se remitirá a RRHH y será trasladado a Gerencia y al Departamento de PRL, que se reunirá para analizarlo y tomar las decisiones oportunas.

 <small>FOR FUTURE GENERATIONS</small>	INSTRUCCIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	<b>Código:</b> <b>IRE-S07.01</b>	
	<b>ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE CONFLICTO EN EL ÁMBITO LABORAL</b>	<b>Edición: 1</b>	<b>Fecha:</b> 01/1/2024

### 4.3 VALORACIÓN FINAL

De acuerdo con el informe de investigación de los hechos, el equipo formado por Gerencia, RRHH y PRL, determinará las actuaciones a seguir y redactará el informe final según el Anexo V:

- Archivo de la solicitud, cuando no se objetiven indicios suficientes para calificar los hechos de conflicto laboral o bien, cuando por actuaciones previas se pueda dar por resuelto el contenido de la denuncia.
- Derivación a otras instancias, si del análisis del caso se dedujera la comisión de alguna falta disciplinaria tipificada en la normativa correspondiente
- Adopción de medidas organizativas, si del referido informe se detectasen situaciones de riesgo psicosocial, excluido el conflicto laboral, se aplicarán las medidas correctoras que aconseje el informe de valoración inicial, si procede.
- Procedimiento de mediación, si del referido informe se dedujese que se trata de un conflicto de carácter interpersonal se activarán los mecanismos de resolución de conflictos interpersonales.
- Si en el desarrollo de la investigación se sospechara una posible psicopatología de alguna de las partes implicada, PRL derivará a la persona afectada para su valoración por un/a especialista de Salud Mental. Esta derivación podrá tener carácter obligatorio para la persona trabajadora , si se dan las circunstancias contempladas en el art. 22. de la ley de prevención de riesgos laborales.

### 5. ANEXOS:

- I) Modelo de notificación de denuncia
- II) Consentimiento informado
- III) Comité de investigación
- IV) Modelo de entrevista
- V) Resolución final