

## **ANEXO 2:**

---

### **PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, TRATAMIENTO Y ELIMINACIÓN DEL ACOSO ASÍ COMO OTRAS MEDIDAS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS (MEDIACIÓN), EN CAIXABANK.**

#### **PRIMERO: ámbito y definiciones**

El presente Protocolo será de aplicación a toda la plantilla de CaixaBank y respecto de sus actuaciones en el lugar de prestación de sus servicios o en el marco de la misma.

En el ámbito laboral, pueden producirse tres tipos de acosos, motivados por comportamientos o conductas tendentes a crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo para la persona y que pueden atentar contra sus derechos fundamentales a la dignidad, el honor, la intimidad, la integridad física y moral, así como a la discriminación. Se trata del acoso sexual, el acoso por razón de sexo y el acoso laboral.

#### **1.1. ACOSO SEXUAL**

Se entenderá por tal el comportamiento, verbal, no verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona en el trabajo, en particular cuando se cree un entorno de trabajo intimidatorio, degradante u ofensivo.

Puede producirse por parte de un superior hacia un subordinado, o por parte de un subordinado a un superior, pero también entre compañeros, e incluso por terceros, tales como clientes o proveedores. Dicho comportamiento debe ser indeseado y para la persona objeto del mismo. Se incluyen dentro de estas conductas (de forma no limitativa), las llamadas telefónicas, cartas o mensajes al correo electrónico de carácter ofensivo, de contenido sexual.

También se entenderá como acoso sexual el chantaje sexual, cuando la negativa o la sumisión de una persona a esta conducta se utiliza, implícitamente o explícitamente, como fundamento de una decisión que repercuta sobre el acceso de esta persona a la formación profesional, al trabajo, a la continuidad en el trabajo, la promoción profesional, el salario, etc...

Cuando su característica principal es que los sujetos activos mantienen una conducta de naturaleza sexual, de cualquier tipo, que tiene como consecuencia, buscada o no, producir un contexto intimidatorio, hostil, ofensivo o humillante, podemos hablar de acoso ambiental. La condición afectada es el entorno, el ambiente de trabajo. Como ejemplo de este tipo de conductas, se pueden citar los comentarios, insinuaciones, y chistes de naturaleza y contenido sexual, la decoración del entorno con motivos sexuales, la exhibición de revistas con contenido sexual, etc..

A título de ejemplo, y sin ánimo excluyente ni limitativo, se considerarán constitutivas de acoso sexual las siguientes conductas:

- Observaciones sugerentes, chistes o comentarios sobre la apariencia o condición sexual del trabajador o trabajadora.
- Peticiones de favores sexuales, incluyendo todas aquellas insinuaciones o actitudes que asocien la mejora de las condiciones de trabajo o la estabilidad en el empleo del trabajador o trabajadora, a la aprobación o denegación de estos favores.

- Cualquier otro comportamiento que tenga como causa o como objetivo la discriminación, el abuso, la vejación o la humillación del trabajador por razón de su sexo.
- Toda agresión sexual.

## 1.2. ACOSO RAZÓN DE SEXO

Se entenderá por tal, cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona con el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

Ejemplos de conductas calificables como acoso por razón de sexo son: cualquier conducta hostigadora motivada en el ejercicio por parte de una persona de derechos derivados de su condición sexual, como por ejemplo, los derivados de asunción de cargas familiares que habitualmente sean asumidas por las mujeres, en la presentación por la persona trabajadora de reclamaciones destinadas a impedir su discriminación y a exigir la igualdad de trato entre hombres y mujeres, el trato desfavorable a las mujeres relacionado con el embarazo o la maternidad o el acoso con el objetivo de obligar a dimitir a las personas que quieren ejercer sus derechos de conciliación, así como la frecuente utilización de comentarios descalificadores, basados en generalizaciones ofensivas para las mujeres, que implique una minusvaloración sistemática de las capacidades de las mujeres en el desempeño de sus funciones laborales.

## 1.3. ACOSO LABORAL (mobbing o bullying)

Se entenderá por tal conducta, práctica o comportamiento que, con independencia de su causa u origen, (i) de forma sistemática y (ii) recurrente en el tiempo, (iii) suponga en el seno de la relación laboral (iv) un menoscabo o atentado contra la dignidad del trabajador, (v) intentando someterle emocional y psicológicamente y persiguiendo anular su capacidad, promoción profesional o permanencia en el puesto de trabajo, creando un ambiente hostil y afectando negativamente al entorno laboral y a la persona empleada.

El acoso puede producirse básicamente de forma vertical (de un superior a un subordinado o viceversa) pero también de forma horizontal (entre compañeros de trabajo sin dependencia jerárquica entre sí).

Sin ánimo excluyente ni limitativo se consideran constitutivas de acoso laboral las siguientes conductas: Designar peores trabajos o más degradantes. Designar trabajos innecesarios. Designar tareas por debajo o muy por encima de sus calificaciones o habilidades. No asignar ningún tipo de trabajo. Desconsideración profesional ante terceros (resto plantilla, clientes, proveedores, etc...). Restringir las posibilidades de comunicación por parte del superior o de los compañeros. Críticas constantes a la vida privada. Burlarse de algún defecto personal. Ataques a las actitudes y creencias políticas y religiosas. Amenazas de violencia física. Maltrato físico. Amenazas verbales. Insultar. Difusión de rumores falsos o difamación de la persona.

## 2. PRINCIPIOS

A fin de evitar y prevenir todo atentado contra la dignidad y los derechos fundamentales de las personas trabajadoras, en el ámbito de las relaciones laborales de CaixaBank, quedan

absolutamente proscritas todas las conductas que pudieran entenderse incluidas dentro de las definiciones antes indicadas.

Por ello, la Dirección de la Entidad llevará a cabo una política activa para prevenir y eliminar las conductas que supongan acoso sexual, por razón de sexo y laboral, así como en general todas aquellas que atenten contra los derechos fundamentales de sus empleados y en particular contra su dignidad personal y profesional.

Correlativamente, las personas empleadas en CaixaBank tendrán el derecho de denunciar cualquier situación de acoso, así como el deber de respetar la dignidad de las personas, y en particular de sus compañeros de trabajo, especialmente si son sus subordinados jerárquicos.

Como consecuencia de lo expuesto, los directivos y toda la plantilla de la Entidad deberán ajustar su conducta a los siguientes principios:

- a) Comportamiento de naturaleza sexual: Evitar cualquier comportamiento de naturaleza sexual no deseado por el destinatario, ya sea a través de actos, gestos o palabras.

Quedan comprendidos en tal proscripción todo tipo de actos de insinuación, roces intencionados, tocamientos ocasionales, lenguaje obsceno emitido por cualquier medio, así como expresiones de contenido sexista susceptibles de crear un entorno laboral incómodo, ofensivo o humillante, debiéndose valorar en su caso la posible especial sensibilización de la víctima, así como su posición y carácter para poder mostrar su rechazo.

- b) Regalos no deseados: Evitar realizar invitaciones o regalos no deseados o que puedan provocar incomodidad en su destinatario cuando de ello se desprenda el ánimo de intimar con dicho destinatario o incluso obtener a cambio algún tipo de retribución, sea personal o profesional.
- c) Diversidad y no discriminación: Respetar la diversidad y pluralidad que caracterizan la sociedad actual, no teniendo cabida manifestaciones, comentarios o chistes peyorativos hacia determinados colectivos o minorías (por razón de su raza o etnia, religión o creencias, sexo u orientación sexual, enfermedad o discapacidad, etc..).
- d) Respeto: Derecho a un ambiente de respeto y de corrección en el trabajo. Los valores de igualdad de trato, respeto, dignidad y libre desarrollo de la personalidad son asumidos por CaixaBank en su integridad. No se tolerarán por ello las expresiones y los modales insultantes, humillantes o intimidatorios.
- e) Comunicación: La integración de todas las personas durante su vida laboral en la Entidad es un valor fundamental de CaixaBank. No se tolerarán por ello, los comportamientos tendentes a impedir sus normales posibilidades de comunicación, a ignorar su presencia o a aislarle.
- f) Reputación: Derecho a la reputación laboral o personal. En este sentido no son aceptables los comportamientos de ridiculización o burla de las personas trabajadoras o de difusión de comentarios desfavorables de los mismos con ánimo injurioso.

- g) Discreción: Derecho a que las comunicaciones tendientes a rectificar su conducta o a llamarles la atención por su mal, bajo o inadecuado desempeño laboral, se hagan, en la medida de lo posible de forma reservada.
- h) Proactividad empresarial: Cuando la Dirección detecte conductas irregulares flagrantes, aplicará todos los elementos necesarios para eliminar el riesgo de forma urgente y se publicitarán conductas positivas en la forma de trabajar y relacionarse.

### 3. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN, PREVENCIÓN Y FORMACIÓN

Con el objeto de prevenir y evitar los comportamientos de acoso en la empresa, se divulgará el presente Protocolo entre la plantilla de la Entidad, publicando su contenido en los medios de comunicación internos de la empresa. Asimismo, la Dirección de la Entidad, en el seno de la Comisión de igualdad y conciliación, promoverá las acciones que se estimen necesarias (formación, jornadas, charlas, elaboración de material informativo, etc...) para el cumplimiento de los fines de este protocolo.

### 4. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

#### 4.1. DENUNCIA ANTE EL GESTOR O GESTORA DE LA IGUALDAD Y DEL TRATAMIENTO DE LOS ACOSOS.

El gestor o la gestora de la Igualdad y del Tratamiento de los acosos (en adelante GESTOR o GESTORA) será una persona nombrada por la Dirección de CaixaBank y aceptada por la Comisión de igualdad y conciliación, que se encargará, por un periodo de dos años prorrogables de recibir todas las consultas y denuncias referidas al acoso sexual, al acoso por razón de sexo y el acoso laboral que pudieran producirse. Preferentemente será una persona externa a CaixaBank, sin perjuicio de que con aceptación de la Comisión de igualdad y conciliación pueda nombrarse una persona interna de la Entidad. Asimismo la Dirección de la Entidad, con aceptación de la Comisión de igualdad y conciliación, podrá nombrar un segundo GESTOR o GESTORA para suplir o complementar las actuaciones del primero. El procedimiento a seguir ante posibles situaciones de acoso será ágil y rápido, respetando la intimidad, confidencialidad y dignidad de las personas afectadas.

Las atribuciones del GESTOR o GESTORA serán:

- a) Recibir todas las denuncias por acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso laboral
- b) Llevar a cabo la investigación de las denuncias de acuerdo a lo establecido en este Protocolo, para lo que dispondrá por parte de CaixaBank de los medios necesarios para ello.
- c) Instar y gestionar ante la Dirección de Recursos Humanos las medidas que estime convenientes en relación a las consultas y denuncias recibidas.
- d) Elaborar un informe con las conclusiones de las actuaciones realizadas.
- e) Cualesquiera otras que se pudieran derivar de la naturaleza de sus funciones y de lo contemplado en el presente Protocolo.

El GESTOR o GESTORA, podrá atender consultas anónimas o informales de los trabajadores sobre el acoso sexual o laboral. Dichas consultas serán confidenciales y no se iniciará procedimiento hasta que se realice una denuncia formal.

En caso de denuncia formal:

- i. Podrá realizarse por cualquier medio (correo electrónico, llamada telefónica, fax, visita o entrevista).
- ii. Deberá identificarse la persona trabajadora denunciante, así como la víctima de la consulta descrita si fuera otro empleado.
- iii. Deberá señalar, en la medida de lo posible, los hechos y episodios concretos, e identificar al responsable o responsables de los mismos.

Una vez recibida la denuncia firmada, en el plazo de 5 días hábiles, el GESTOR o GESTORA deberá emitir un informe escrito que contendrá una resolución sobre las actuaciones a realizar:

- Inicio de expediente informativo
- Sobreseimiento de la denuncia
- Medidas de solución de conflicto

Dicho informe será remitido a la Dirección de RLL para su ejecución y a la comisión para la prevención y el tratamiento de acosos, establecida en el apartado 5 presente protocolo, para su información y seguimiento.

En cualquier caso, el GESTOR o GESTORA, podrá proponer cautelarmente la separación de la persona presuntamente acosada de la de su presunto acosador, así como otras medidas cautelares que estime oportunas y proporcionadas al caso, mediante escrito que dirigirá a la Dirección de RLL.

#### 4.2. INSTRUCCIÓN DEL EXPEDIENTE INFORMATIVO

Para la realización de los correspondientes expedientes informativos, la Dirección de CaixaBank, nombrará por un periodo de dos años prorrogables, con aceptación de la comisión de igualdad y conciliación, un equipo de instructores internos formado por letrados de la Asesoría Jurídica Laboral de CaixaBank y empleados de otros departamentos. En cada caso propuesto por el GESTOR o GESTORA, la Dirección de la Entidad designará dos instructores de dicho equipo, debiendo ser al menos uno de ellos letrado de la Asesoría Jurídica Laboral, para que actúen conjuntamente hasta la resolución del expediente. La instrucción del Expediente se iniciará en los 5 días hábiles siguientes a la comunicación del GESTOR o GESTORA y tendrá una duración máxima de 15 días hábiles.

Los instructores dispondrán de los medios necesarios y tendrá acceso a toda la información y documentación que pudiera tener relación con el caso. Tendrá libre acceso a todas las dependencias de la Empresa, debiendo toda la plantilla prestar la debida colaboración que por parte de los instructores se les requiera.

Los instructores iniciarán sus actuaciones teniendo en cuenta lo actuado por el GESTOR o GESTORA y mantendrán en todo caso una entrevista con las personas trabajadoras denunciante y denunciado, pudiendo realizar entrevistas con posibles testigos o examen de documentación de cualquier tipo que pueda resultar de utilidad.

Si el denunciante no fuera la víctima, el instructor deberá entrevistarse igualmente en dicha primera fase con la víctima del supuesto acoso. Durante dicha entrevista, las personas trabajadoras, denunciante y denunciado, o en su caso, la víctima, podrán solicitar la presencia de un representante legal de los trabajadores.

Las personas trabajadoras denunciante y denunciado, o en su caso la víctima, podrán aportar durante todo el proceso y especialmente en dichas entrevistas todos aquellos medios

de prueba que estimen oportunos y de los que pueda disponer en apoyo de su versión, al objeto de facilitar la actuación e investigación y esclarecimiento de los hechos.

Las personas trabajadoras que durante todo el proceso, sean citados por los instructores serán obligados a comparecer y a colaborar con ellos en el esclarecimiento de los hechos, pudiendo solicitar la presencia de un representante de los trabajadores.

#### 4.3. RESOLUCIÓN DEL EXPEDIENTE INFORMATIVO

Finalizada la fase de investigación, dentro de un plazo de 3 días laborables tras la conclusión del Expediente informativo, los instructores emitirán un informe recogiendo la denuncia y las diligencias practicadas, así como las conclusiones alcanzadas durante el mismo, proponiendo de forma motivada:

- a) La apertura de un expediente disciplinario al denunciado por entender que el denunciante, o en su caso la víctima, ha sufrido acoso sexual, por razón de sexo o laboral en el trabajo.
- b) El archivo de las actuaciones, por entender que los hechos denunciados no pueden ser calificados como constitutivos de acoso sexual, por razón de sexo o laboral en el trabajo, sin perjuicio de proponer las medidas organizativas oportunas para solventar las posibles diferencias entre las personas trabajadoras denunciante y denunciado.

Aquellas denuncias realizadas que se demuestren como intencionadamente no honestas o dolosas, podrán ser constitutivas de actuación disciplinaria, sin perjuicio de las restantes acciones que en derecho pudieran corresponder.

#### 4.4. EXPEDIENTE DISCIPLINARIO

Corresponderá a la Dirección de la Entidad el ejercicio de la facultad disciplinaria que le viene conferida por Ley y por el Convenio Colectivo de Cajas y Entidades Financieras de Ahorro, cuando el expediente informativo incoado por los instructores concluya que se ha producido acoso sexual, por razón de sexo o laboral en el trabajo, o que se trata de una denuncia dolosa.

En tal caso, se le incoará al responsable (o responsables) el preceptivo expediente disciplinario, redactándose el pliego de cargos correspondiente, recogiendo los hechos constatados por los instructores.

En el supuesto de que la persona trabajadora responsable de acoso sexual, por razón de sexo o laboral en el trabajo no aporte en la fase de descargos pruebas algunas que atenúen o le eximan de responsabilidad por los hechos imputados, la Entidad le impondrá la sanción que proceda considerando en todo caso que se trata de una infracción muy grave de las obligaciones laborales, tipificada como tal en el Convenio Colectivo de aplicación en CaixaBank, y por la transgresión de la buena fe contractual que comporta. Todo ello con contemplación de lo dispuesto en el artículo 54.2 g) del Estatuto de los Trabajadores, sobre el despido disciplinario en los casos de acoso por razón de origen racial o étnico, religión, convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, acoso sexual y acoso por razón de sexo.

La sanción se verá agravada cuando el responsable sea un superior jerárquico de la víctima o tenga responsabilidades sobre su situación profesional, con lo que su comportamiento haya evidenciado un abuso de autoridad.

También se considerarán como circunstancias agravantes los supuestos en que:

- La persona denunciada sea reincidente en la comisión de actos de acoso.
- La víctima sufra algún tipo de discapacidad física o mental.
- 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.

Por lo que respecta a los supuestos de denuncia intencionadamente no honesta o dolosa, cuando se haya concluido en tal sentido por los instructores, la Entidad incoará igualmente al denunciante el preceptivo pliego de cargos, y recibidos los descargos de la persona trabajadora, adoptará la medida disciplinaria que proceda, en atención al contenido de los descargos. En todo caso, se considerará que se trata igualmente de una infracción muy grave, por la transgresión de la buena fe contractual y el abuso de confianza que tal proceder pueda comportar, y cuando se evidencia que concurría en el denunciante mala fe (un ánimo de desprestigiar y/o dañar al denunciado sin fundamento alguno).

#### 4.5. GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO

##### Confidencialidad

Se prohíbe divulgar el contenido de las denuncias presentadas o en proceso de investigación. Esta confidencialidad ha de ser respetada por todas las partes involucradas: denunciante, denunciado/a, gestor/a, instructor/a o mediador/a, subcomisión de acosos, y cualquier otra persona con conocimiento directo o indirecto de la denuncia.

La comisión para la prevención y tratamiento de los acosos, pondrá de forma expresa en conocimiento de todas las personas intervinientes la obligación de confidencialidad.

En aras de garantizar la confidencialidad, las reuniones que deban celebrarse entre el/la mediador/a, y cada una de las partes, se realizarán en instalaciones ajenas a la Entidad, salvo que las partes digan lo contrario.

##### Restitución de las víctimas

Si se han producido represalias o ha habido perjuicios laborales para la víctima durante el acoso, la Entidad restituirá a la víctima en las condiciones laborales en las que se encontraba antes del mismo.

Asimismo, la Entidad facilitará el soporte sanitario necesario para la completa recuperación de la víctima.

##### Prohibición de represalias

Se prohíben expresamente represalias contra las personas que efectúen una denuncia, comparezcan como testigos o ayuden o participen en una investigación sobre acoso, siempre que se haya actuado de buena fe.

##### Opción de traslado

En el supuesto de resolución del expediente con una sanción disciplinaria que no conlleve el despido, la Entidad tomará las medidas oportunas para que la víctima no deba convivir en el mismo ambiente laboral, pudiéndose efectuar el traslado de la víctima (si lo solicita) o de la persona acosadora.

## Garantías jurídicas

Una vez finalizado el procedimiento de actuación establecido en el presente protocolo y acreditada la existencia de acoso, la Entidad prestará asistencia jurídica a la víctima en los casos en los que la persona acosadora emprenda acciones judiciales contra la víctima u otras personas de la plantilla.

## Incompatibilidades

En caso de que cualesquiera de las personas implicadas en el procedimiento (denunciante/denunciado) tuviese relación de parentesco por afinidad o consanguinidad hasta el segundo grado con alguno de los GESTORES o GESTORAS o los instructores, este quedará invalidado para intervenir en el proceso, substituyéndole otro GESTOR o GESTORA u otro instructor designado por la Entidad con la aceptación de la Comisión de Igualdad y Conciliación.

## 5. COMISIÓN PARA LA PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DE LOS ACOSOS Y OTRAS MEDIDAS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS (LA MEDIACIÓN)

La comisión para la prevención y tratamiento de los acosos y otras medidas de solución de conflictos (la mediación), estará formada por una parte por los representantes de la Dirección y por otra por los Sindicatos firmantes, con la siguiente composición:

2 personas de los tres sindicatos con más representatividad, especializadas en igualdad y/o salud laboral y 1 persona del resto de sindicatos firmantes.

Para preservar la confidencialidad de esta comisión, se dará traslado de las casuísticas tratadas al CUSSL, para el análisis y seguimiento de la vertiente preventiva.

Es función de esta comisión promover y desarrollar medidas concretas y efectivas en el ámbito de la empresa y las personas que trabajan en ella, con la voluntad de prevenir y eliminar cualquier tipo de acoso, asegurando la igualdad de oportunidades y la no discriminación entre hombres y mujeres.

La comisión tendrá conocimiento periódico de los informes realizados por el GESTOR o GESTORA. Además semestralmente será informada por éste de la memoria de su actividad mediante una reunión convocada al efecto.

En relación a los expedientes informativos, la comisión será informada de su inicio, tramitación y finalización, así como de la resolución final de los expedientes disciplinarios que se deriven de los casos de acoso.

La comisión elaborará anualmente una memoria del conjunto de sus actuaciones que elevará a la Dirección de RRHH y a la comisión de igualdad y conciliación, y de la que se dará publicidad por los medios habituales a la totalidad de la plantilla de la empresa.

Esta comisión se reunirá a petición de la Dirección de CaixaBank, o del 50% (expresado en términos de representatividad) de la representación sindical integrante de la Comisión y, como mínimo, una vez cada semestre.

La comisión autorregulará su funcionamiento y dispondrá de manera puntual de la información que debe recibir de acuerdo con el presente protocolo.

En relación a las mediaciones llevadas a cabo, la comisión recibirá la información resultante de los informes que emita el/la mediador/a.

## **MEJORA PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, TRATAMIENTO Y ELIMINACION DEL ACOSO SEXUAL Y LABORAL EN CAIXABANK.**

### **OTRAS MEDIDAS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS: LA MEDIACIÓN.**

#### **Antecedentes**

En el ámbito europeo el artículo 3 de la Directiva 2008/52/Ce Del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de Mayo De 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles define la mediación como un *“procedimiento estructurado, sea cual sea su nombre o denominación, en el que dos o más partes en un litigio intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo sobre la resolución de su litigio con la ayuda de un mediador. Este procedimiento puede ser iniciado por las partes, sugerido u ordenado por un órgano jurisdiccional o prescrito por el Derecho de un Estado miembro.”*

Así, también en el ámbito estatal, de acuerdo con lo previsto en el artículo 1 de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, se entiende por mediación aquel *“medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador.”*

Del análisis de ambas normativas deducimos que en defecto de orden jurisdiccional concreta o prescripción legal que obligue las partes a someterse a un procedimiento de mediación, debe concurrir la voluntad de las partes para solucionar la controversia por dicho medio.

De acuerdo con lo anterior, procede destacar que no existiría obligación legal de ningún tipo que obligue a CaixaBank a ofrecer procesos de mediación a la plantilla que eventualmente hubieran entrado en conflicto en el ámbito de sus relaciones personales con sus compañeras/os de trabajo. Del mismo modo, no existe obligación laboral de ningún tipo para con la plantilla para que se sometan a procedimientos de mediación con otras/os compañeras/os.

Cualquier regulación sobre posible procedimiento de mediación entre la plantilla parte, por ende, de la discrecionalidad de CaixaBank en su ofrecimiento y de la posibilidad en todo momento de su plantilla de rechazarlo. Lo anterior sin perjuicio de las obligaciones que en el ámbito de prevención de riesgos laborales corresponden a cada una de las partes.

#### **Medidas de Solución de Conflicto**

Como desarrollo del punto indicado en el Protocolo de prevención de acosos en CaixaBank, que establece “otras medidas de solución de conflictos”, se ofrecerá la figura del mediador/a, proponiendo que esta figura la ejerza el/la gestor/a de acosos.

En caso que se promuevan otras medidas de solución de conflictos diferente a la mediación, podrá designarse para su resolución a otra persona especializada en igualdad.

La mediación solo se llevará a cabo en los supuestos en los que se dictamine que no hay acoso, y el/la gestor/a dictamine que se hace necesario un proceso de mediación.

La mediación es un proceso de resolución alternativo de conflictos por el que una persona neutral e imparcial facilita un espacio de confidencialidad y seguridad para que las personas que se encuentran en una situación de conflicto encuentren ellas mismas la solución más favorable para todas las partes.

#### **Características básicas y garantías:**

1. **Voluntariedad:** las partes han de aceptar el proceso y en cualquier momento del mismo pueden desistir.
2. **Confidencialidad:** todo lo expresado en el proceso es confidencial quedando entre las partes y la persona mediadora y las partes deberán comprometerse expresamente a no divulgar la información.
3. **Neutralidad,** el/la mediador/a no puede tener un interés sobre el tema que versa la mediación.
4. **Imparcialidad:** el/la mediador/a no puede decantarse por ninguna de las partes.

**Acuerdo:** Las partes sólo pueden mediar sobre temas o cuestiones que ellas mismas tengan plena disponibilidad. Sobre las cuestiones que afecten directa o indirectamente a CaixaBank, será necesario contar con la aceptación y aprobación expresa por parte de la Entidad.

**Proceso:** el proceso de mediación se desarrollará en el plazo máximo de 15 días con posterioridad a la comunicación del informe del/la gestor/a, mediante sesiones entre el/la mediador/a y cada una de las partes. Las sesiones pueden ser individuales o con ambas partes (si están de acuerdo)

El mediador/a emitirá un informe, indicando el resultado de la mediación, y éste se gestionará tal y como está definido en el protocolo de prevención de acosos.

En el caso que alguna de la partes no acepte la mediación o no quisiera someterse a la misma, se informará al GESTOR o GESTORA para que proponga otras medidas alternativas, informando de dichas medidas a la Subcomisión de acosos.