



**PPRL 01**

## **PROCEDIMIENTO DE ACTUACION ANTE CASOS DE CONFLICTO INTERPERSONAL O ACOSO EN EL TRABAJO**

**Revisión 0**

**Fecha de aprobación:**

<b>El Director Gerente del SMS</b>	<b>El Director General de Recursos Humanos del SMS</b>
------------------------------------	--------------------------------------------------------

### **1. OBJETO**

El objeto del presente procedimiento es crear una herramienta para el abordaje y posible resolución de los conflictos interpersonales que surjan entre trabajadores del Servicio Murciano de Salud (SMS) y afecten al desarrollo normal del trabajo o a la salud de los trabajadores.

Pretende también instaurar un marco de referencia con el que poder analizar aquellas situaciones laborales en las que se sospeche que pueda existir una situación de acoso laboral.

También tiene como fin establecer las medidas preventivas necesarias para propiciar la resolución de los conflictos surgidos. Estas medidas, además de ser específicas para determinados conflictos, servirán de referencia para actuar de forma preventiva en situaciones en las que se sospeche que existe riesgo de conflicto, o serán aplicadas para corregir defectos de organización detectados.

Este procedimiento se entiende como un paso previo, dentro del campo de la Prevención de Riesgos Laborales, a una posible actuación disciplinaria. Por lo que deberá ser más ágil y menos formal que esta última, evitando que se solapen ambas actuaciones, pues la vía disciplinaria tiene su propia regulación legal.

El acoso laboral es de por sí motivo de expediente disciplinario, y por lo tanto no sería en puridad objeto de este procedimiento, sino de una actuación disciplinaria en toda regla. Ahora bien, en la práctica nos encontramos con denuncias por acoso laboral que acaban valorándose como conflictos interpersonales, por lo que serían objeto del presente procedimiento.

Este procedimiento no deberá utilizarse como vía encubierta para obtener un traslado.

## 2. ALCANCE

El presente protocolo será de aplicación a todos aquellos trabajadores o grupos de trabajadores pertenecientes al SMS, que planteen la necesidad de afrontar un conflicto existente y/o presenten escrito donde se relacionen hechos sobre situaciones relativas a un conflicto existente o que puedan enmarcarse dentro del concepto de acoso laboral.

En el caso de que se produjera una situación de este tipo en personal de subcontratas, el SMS recomendará a la empresa responsable que se aborde siguiendo las recomendaciones de este procedimiento.

## 3. DEFINICIONES

**Conflicto interpersonal:** Se define como el desacuerdo, incompatibilidad, confrontación de intereses, percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes, dentro del ámbito laboral. Dichos conflictos se relacionan con la satisfacción de las necesidades, se encuentran ligados a procesos de estrés y sensaciones de temor y con el desarrollo de la acción que puede llevar o no hacia comportamientos agresivos y violentos.

En este procedimiento, el término “conflicto” hace referencia a aquellos conflictos interpersonales que afectan a la salud de los implicados o al desarrollo normal del trabajo.

**Acoso moral:** Práctica ejercida en las relaciones personales, especialmente en el ámbito laboral, consistente en un trato vejatorio y descalificador hacia una persona, con el fin de desestabilizarla psíquicamente (Diccionario de la Real Academia de la lengua Española).

“Situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática (al menos una vez por semana) durante un tiempo prolongado sobre otra persona en el lugar de trabajo”, adaptado de la definición de Heinz Leymann.

**Fase de conciliación:** Período en el que un mediador, reconocido por las partes por su autoridad, por su posición en la organización o por su influencia social, reúne a las partes en conflicto, se escuchan sus posiciones, se redefine el conflicto y se propicia la búsqueda de soluciones que lleven a un acuerdo común.

**Fase de investigación:** Período en el que tras el anuncio de un caso de conflicto o acoso, se analiza la existencia del mismo. En esta fase intervienen la persona que comunica la situación, los implicados, el equipo de investigación y cuantas personas puedan aportar información para el análisis del mismo. Debe concluir con un diagnóstico de la situación y una propuesta de ejecución de medidas correctoras.

**Solicitante:** Persona o grupo de personas que se sienten afectadas por un conflicto o acoso moral en su entorno de trabajo y solicitan la intervención de la organización.

**Implicados:** Persona o grupo de personas que a criterio del solicitante intervienen en la situación de conflicto o acoso moral en su entorno de trabajo..

**Mediador (o equipo mediador):** Persona/s designada/s por la Comisión de Conflictos cuyo cometido es la creación de un espacio de comunicación efectiva entre las partes implicadas, permitiendo exteriorizar la cuestiones negativas del conflicto y facilitando que emerjan los aspectos positivos sobre los que fundamentar la resolución del mismo.

**Equipo de Investigación:** Grupo de personas designadas por la Comisión de Conflictos para llevar a cabo la investigación del conflicto.

**Instructor:** Persona designada por la Comisión de Conflictos para dirigir el proceso de investigación. El Instructor es el responsable de la elaboración de los informes resultantes de la investigación.

## **4. PROCEDIMIENTO**

### **4.1. INTRODUCCION**

Para que los conflictos interpersonales puedan afrontarse desde sus inicios, e impedir que la situación empeore, es imprescindible la intervención de la línea de mando y de los Equipos Directivos.

Como norma general, se propiciará que los conflictos interpersonales surgidos entre dos o más trabajadores, se planteen ante la línea de mando respectiva con el fin de que ésta, dentro de sus competencias organizativas y de gestión, los conozca y resuelva en la medida de sus posibilidades. Se entiende que la línea de mando comienza en el superior o superiores inmediatos, a los que se da cuenta del trabajo realizado por la unidad o servicio en cuestión, y asciende hasta el Equipo Directivo.

La línea de mando debe intervenir cuando sea informada de un conflicto por los propios interesados o sus representantes sindicales, siempre y cuando dicho conflicto interpersonal afecte al desarrollo del trabajo en la Unidad o Servicio, o si se conoce que afecte a la salud de uno o más trabajadores.

Si el conflicto queda resuelto dentro de la unidad o servicio, se dará el caso por cerrado, sin necesidad de proceder a una investigación formal ni propuesta escrita de medidas correctoras

### **4.2. INICIO DEL PROCEDIMIENTO**

Cuando el conflicto no haya podido ser resuelto por la línea de mando, será el momento en el que el trabajador y/o sus representantes podrán iniciar el presente Procedimiento comunicando por escrito a la Gerencia la existencia de la situación de conflicto, describiendo de forma detallada los hechos constitutivos de la misma. Esta comunicación deberá realizarse preferentemente según el modelo establecido en el Anexo I.

Dicha comunicación tendrá la consideración de una solicitud a los efectos de la Ley de Procedimiento Administrativo.

El Gerente del Centro o Área deberá emitir resolución contestando al interesado en la que se pueden dar las siguientes alternativas:

- El conflicto ha sido resuelto directamente por la Gerencia, indicando las medidas que se han adoptado.
- El conflicto no ha sido resuelto, por lo que se procede a constituir la Comisión de Conflictos.

- Se desestima la solicitud de inicio del procedimiento de conflictos, justificando los motivos para ello (por ejemplo, inicio de otras vías de actuación).

Contra dicha resolución se podrán interponer los recursos administrativos procedentes.

### **4.3. COMISION DE CONFLICTOS**

La Comisión de Conflictos estará constituida por los siguientes miembros:

- Gerente, o persona en quien delegue con capacidad de decisión (miembro del Equipo Directivo). Será el responsable de la Comisión de Conflictos. Si la denuncia afectara a este equipo de dirección, la Dirección General de RRHH del SMS, nombrará a este miembro de la Comisión..
- Miembro del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (designado por el Coordinador del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales).
- Psicólogo del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.
- Asesor Jurídico designado por el Gerente.

Se informará al/los solicitantes y/o implicados sobre la constitución de la Comisión de Conflictos. Estos podrán solicitar la sustitución de un miembro de la Comisión de Conflictos, debiendo alegar las causas de la misma. El Gerente correspondiente, o en su defecto del DGRRHH, decidirá sobre la pertinencia o no de la sustitución y nombrará en su caso a un sustituto.

La Comisión de Conflictos determinará si la solicitud cumple con los requisitos para ser admitida. En caso de no cumplirlos, se declarará improcedente o infundada. Cuando se considere que el contenido de la demanda es poco explícito y descriptivo, según el criterio de la Comisión, se notificará al solicitante para que subsane las omisiones o errores.

Una vez admitida la solicitud, la Comisión realizará una primera valoración del caso en la que decidirá si se lleva a cabo:

- un proceso de mediación/conciliación, o
- un proceso de investigación formal de los hechos.

Los casos de comunicación de acoso laboral se derivarán siempre hacia una investigación formal.

#### **4.3.1. Proceso de conciliación/mediación**

En el caso de que la Comisión de Conflictos decida iniciar un proceso de mediación/conciliación, se designará por la misma al Equipo Mediador que actuará en dicho proceso. En circunstancias excepcionales, se podrá recurrir a mediadores externos a la empresa.

Este Equipo, tras examinar y evaluar los distintos factores implicados en el conflicto, utilizará las técnicas de mediación más adecuadas para favorecer la cooperación entre las partes y para que afloren las necesidades e intereses compartidos en la resolución del conflicto.

El proceso de mediación o conciliación es un procedimiento confidencial y de participación voluntaria, orientado al tratamiento de relaciones interpersonales, y centrado en el ámbito laboral.

Los mediadores deberán ser elegidos de entre aquellos trabajadores que:

- En su trayectoria profesional, hayan manifestado habilidades sociales y de comunicación, e inspiran confianza y respeto.
- Representen un papel de apoyo tanto a los trabajadores implicados como a la dirección del centro.
- Suelan demostrar imparcialidad y esta sea reconocida por las partes, no debiendo actuar nunca como árbitros.
- Manifiesten habilidades de escucha, comprensión, así como respeto y confidencialidad en sus actuaciones profesionales.

El proceso se debe caracterizar por la sencillez de método y la rapidez de actuación, quedando garantizada la confidencialidad de los datos comunicados.

Una vez finalizado el proceso, tanto si se produce la resolución del conflicto como si no, el Equipo Mediador emitirá un informe sobre los resultados (ANEXO II) que será remitido a la Comisión de Conflictos.

Cuando el resultado haya sido satisfactorio para las partes implicadas, se procederá a realizar un seguimiento de los acuerdos en los plazos que hayan sido pactados con las partes y reflejados en el informe.

#### **4.3.2. Proceso de investigación formal**

El proceso de investigación formal puede iniciarse:

- Tras el proceso de mediación y con el informe del Equipo Mediador en el que se indique que dicha actuación no ha tenido el éxito esperado, o
- Directamente, tras una primera valoración por parte de la Comisión de Conflictos de los hechos indicados en el Anexo I.

La investigación pretende obtener la información necesaria para determinar las causas del conflicto existente y proponer medidas correctoras, así como valorar si existe o ha existido una situación que se pueda calificar como de acoso, o existen indicios de responsabilidad disciplinaria por alguna de las partes implicadas. Pretende también identificar posibles deficiencias de tipo organizativo que hayan favorecido la generación de la situación de conflicto, de manera que se puedan adoptar medidas para subsanarlas.

La investigación por parte de la organización quedará inmediatamente paralizada si el solicitante recurre a otra vía diferente, judicial o laboral, durante el proceso.

Antes de comenzar el proceso de investigación, el presidente de la Comisión de Conflictos citará al solicitante para informarle del mismo y solicitarle su Consentimiento (Anexo III).

El documento de Consentimiento Informado pretende ofrecer al solicitante información clara y concreta sobre el proceso que se va a iniciar y sus posibles consecuencias, siendo necesario que el solicitante lo firme en señal de conformidad con este proceso. Si el solicitante no acepta continuar con el proceso, se cerrará el expediente.

La investigación será llevada a efecto por un equipo nombrado por la Comisión de Conflictos, que será dirigido por un instructor. Consistirá en la revisión de toda la documentación que pueda ser relevante para el caso, y realización de entrevistas al solicitante, implicados y compañeros presentes, que puedan aportar testimonios sobre las situaciones denunciadas.

Los trabajadores entrevistados deberán ser informados por escrito del asunto para el que se les requiere, así como de la confidencialidad que deben guardar sobre el mismo (Anexo IV).

El proceso de investigación debe estar sistematizado con el fin de realizar el análisis del conflicto, estudiar la naturaleza de los hechos, evaluarlos y poder llegar a proponer medidas adecuadas para resolver el conflicto planteado y prevenir la aparición de otros conflictos de similar naturaleza. Debe basarse en los siguientes principios:

1. Investigar hechos concretos, no a las personas implicadas.
2. No basarse en prejuicios ni en apreciaciones personales.
3. Dispensar un trato respetuoso a los trabajadores implicados.
4. Realizarse de la forma más rápida y eficaz posible.

Una vez designado el Instructor y los entrevistadores, éstos decidirán quién debe ser entrevistado, cuándo y dónde se va a proceder a realizar dichas entrevistas.

El Equipo investigador, en el ejercicio de sus funciones, podrá recabar la siguiente documentación, además de aquélla otra que considere oportuna:

1. Informe de los hechos (Anexo I).
2. Informe del responsable indicando las tareas que realizan los trabajadores implicados, actividad, implicación profesional.
3. Relación de protocolos de trabajo y de comunicación existentes en el servicio.
4. Relación de puestos de trabajo ocupados con anterioridad por los implicados y motivos por los que se produjeron los cambios (no constarán datos clínicos).
5. Informe de RRHH sobre absentismo del trabajador/es.
6. Informe de los inmediatos superiores sobre las actuaciones llevadas a cabo para resolver el conflicto.
7. Cuantos Informes Técnicos se hayan realizado por parte del Servicio de Prevención en el Servicio/Unidad estudiados que puedan tener relación con los hechos que se investigan (informes de factores psicosociales, evaluación de riesgos...). Asimismo, el/los Facultativo/s que haya/n realizado vigilancia de la salud de los trabajadores implicados, elaborarán informe Médico-laboral sobre los resultados de dichos exámenes de salud. En el mismo no se constatarán datos clínicos salvo autorización expresa de las personas afectadas.
8. Informe de mediación, si se hubiera realizado dicho procedimiento (Anexo II).

De forma voluntaria, los implicados podrán aportar la información que consideren conveniente.

Una vez revisada la documentación pertinente, y cumplimentadas las entrevistas a los trabajadores, el Equipo Investigador confeccionará un informe dirigido a la Comisión de Conflictos, en el que hará una descripción y valoración de los hechos, y las conclusiones correspondientes (Anexo V).

En base a este informe, la Comisión de Conflictos elaborará una propuesta de medidas encaminadas a corregir la situación de conflicto/acoso, si es que existe. Asimismo, se recogerán medidas de mejora de los factores psicosociales en caso de que sea procedente. Dicho informe será elevado a la Gerencia correspondiente (Anexo VI).

En particular, se deberán tomar medidas disciplinarias, especialmente en aquellos casos en los que se ponga en evidencia la existencia de una acusación falsa de acoso o para obtener determinados privilegios o prestaciones, o cuando por el contrario se encuentren evidencias de la existencia de dicho acoso.



La Gerencia correspondiente, o en su defecto la Dirección General de Recursos Humanos del SMS, adoptará las medidas oportunas en base al informe recibido. Asimismo, establecerá mecanismos de control y seguimiento de las medidas adoptadas.

## **5. INFORMACIÓN**

Del desarrollo del presente procedimiento se dará cuenta en el Comité de Seguridad y Salud, órgano de participación y consulta de los trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales.

## **6. PLAZOS**

Las actuaciones recogidas en el presente procedimiento se mantendrán siempre que sea posible dentro de los siguientes plazos, que se podrán ampliar por causa justificada:

Desde la solicitud escrita a la constitución de la Comisión de Conflictos: 15 días

Proceso de Mediación: 1 mes

Proceso de investigación: 1mes

Tiempo total entre la solicitud escrita y el informe de propuesta de medidas: 3 meses.

## **7. REVISION**

Cuando transcurra un año de la entrada en vigor de este procedimiento, y anualmente, el grupo de trabajo que elaboró el mismo se reunirá para la evaluación del mismo, pudiendose desprender de dicha evaluación la continuidad o modificación del procedimiento.

## **8. ANEXOS**

ANEXO I. Solicitud de intervención

ANEXO II. Informe de mediación/conciliación.

ANEXO III. Consentimiento informado a solicitante

ANEXO IV. Información previa a entrevistados.

ANEXO V. Informe de investigación.

ANEXO VI. Propuestas de la Comisión de Conflictos.

ANEXO VII. Bibliografía consultada

## **9. ESQUEMA DE ACTUACIONES**

CONFLICTO INTERPERSONAL CON REPERCUSIONES EN EL TRABAJO O EN LA SALUD

