

**BORRADOR DE PROCEDIMIENTO DE**  
**DE ACTUACIÓN**  
**EN CONFLICTOS INTERNOS**  
**Y CASOS DE POSIBLE**  
**ACOSO LABORAL**

**Basado en NTP 891 y 892**

## ÍNDICE

### **1. JUSTIFICACIÓN**

### **2. OBJETIVO**

### **3. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

### **4. DEFINICIONES**

#### 4.1. CONFLICTO

#### 4.2. ACOSO LABORAL

#### 4 bis. FORMACIÓN E INFORMACIÓN DE LOS TRABAJADORES

### **5. PROCEDIMIENTO GENERAL DE ACTUACIÓN**

#### 5.1. INICIACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

#### 5.2. EVALUACIÓN Y PROPUESTA DE SOLUCIÓN POR EL RESPONSABLE INMEDIATO COMÚN

#### 5.3. EVALUACIÓN Y PROPUESTA DE SOLUCIÓN POR LA COMISIÓN ASESORA EN CONFLICTOS INTERNOS

#### 5.4. REGISTRO Y ARCHIVO DE LAS ACTUACIONES

#### 5.5. MEDIDAS CAUTELARES

#### 5.6. ACTUACIÓN EN CASO DE POSIBLE ACOSO LABORAL

### **6. LA COMISIÓN ASESORA EN CONFLICTOS INTERNOS**

### **7. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CONFLICTOS INTERNOS Y CASOS DE POSIBLE ACOSO LABORAL (Diagrama de flujo)**

## 1. JUSTIFICACIÓN

Las relaciones interpersonales en los centros sanitarios son complejas y diversas, pudiendo desembocar, en ocasiones, en situaciones conflictivas.

Además, pueden existir también casos de acoso laboral que, sin perjuicio de su posible vista en vía judicial, deben ser adecuadamente abordados desde las propias estructuras.

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 todos sus integrantes.

## 2. OBJETIVO

Este procedimiento tiene como objetivo definir las actuaciones que deben llevarse a cabo en situaciones de conflicto entre trabajadores de los centros de Atención Primaria, así como en casos de posible acoso laboral.

2. un objetivo fundamental es la prevención proactiva de los conflictos intracentro.

Proporciona al trabajador una herramienta de Información y las pautas a seguir en caso de que en su centro de trabajo haya un acto violento. En él se contempla la necesidad de conocer la situación real del centro de trabajo, evaluando los actos violentos sucedidos con anterioridad, si había medidas preventivas y si fueron las adecuadas.

La Empresa tiene la obligación de implantar el protocolo de actuación para:

1. Prevenir las situaciones de conflicto, violencia y agresiones.
2. **Asegurar la asistencia sanitaria y psicológica al declararse como accidente de trabajo.**
3. Asegurar la rehabilitación y reinserción de la víctima en su puesto de trabajo (apoyando su afrontamiento y reincorporación ante las secuelas).
4. Asegurar el apoyo jurídico y legal.

5. Sancionar al agresor/a considerando los actos violentos como infracción administrativa y en su caso como delito.

Las y los delegados de prevención tienen la obligación de informar, acompañar a las víctimas y llevar al Comité de Seguridad y Salud todos los casos de violencia para que se cumpla el protocolo de violencia y agresiones del centro al que representan.

### 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación subjetivo de este procedimiento es todo el personal de los centros dependientes de la Gerencia de Atención Primaria, ya sea su relación contractual con la Gerencia de naturaleza estatutaria, funcionarial o laboral. No es de aplicación al personal de las empresas contratadas, para el que las situaciones de conflicto con el personal dependiente de la Gerencia de Atención Primaria deberán ser abordadas mediante los mecanismos de la Coordinación de Actividades Empresariales.

El ámbito objetivo de este procedimiento está comprendido por las situaciones de conflicto entre los profesionales de la Gerencia de Atención Primaria, cualquiera que sea la relación de jerarquía entre ellos, así como las situaciones de posible acoso laboral. No es de aplicación a las situaciones conflictivas con los ciudadanos, que se abordarán siguiendo el protocolo y las normas definidas para dichas situaciones.

### 4. DETECCIÓN TEMPRANA DE SITUACIONES DE VIOLENCIA LABORAL Y DEFINICIONES

A los efectos de activar el procedimiento que aquí se acuerda, nos referimos tanto el concepto de conflicto como al de acoso laboral en cuanto que son conductas, estructuras o estrategias que se producen en el entorno del trabajo y pueden llegar a causar daño físico, psicológico o moral, constituyendo un riesgo psicosocial y por tanto, organizativo.

Para que el procedimiento sea **preventivo** se acuerda tanto por parte de la empresa como por parte de los representantes de los trabajadores, que las conductas que se traten no necesitarán cumplir los requisitos de persistencia, sistematicidad, reiteración en el tiempo y tendenciosidad.

En consecuencia, el procedimiento se activará cuando se requiera por las personas legitimadas (profesionales del centro, afectados y delegados de prevención) al efecto, aunque el número de conductas denunciadas sea mínimo y no necesariamente reiterado en el tiempo.

Una vez se detecte cualquier atisbo de violencia, por pequeño e insignificante que pueda parecer, la empresa se compromete a actuar, con independencia de que el/los afectados denuncien la situación, sobre los dos niveles que se concretan en la NTP 892 del INSHT:

- La actividad preventiva de los riesgos específicos que originan situaciones de violencia laboral, atendiendo a actuaciones como la vigilancia de la salud específica sobre los riesgos psicosociales, la evolución en todos los puestos del riesgo a sufrir violencia, la información y formación de las y los trabajadores sobre este tipo de situaciones, entre otras.
- El entorno y la organización de trabajo en relación con las situaciones de violencia laboral, considerando aspectos como la igualdad, el trato justo, el apoyo social y técnico, la estabilidad laboral entre otros.

A talefecto se realizará el correspondiente informe tras aplicar en la empresa los siguientes documentos:

1. Cuestionario de clima de violencia laboral de baja intensidad (anexo 1).
2. Orientaciones para administración e interpretación del cuestionario de clima de violencia laboral de baja intensidad (anexo 2).
3. Formulario de comunicación de factores organizacionales relacionados con la violencia laboral (anexo 3).

**4.1. CONFLICTO.** Las situaciones de desacuerdo o de divergencia de opiniones o enfoques son naturales en cualquier grupo de personas que deben coordinar sus actuaciones y no suponen, en sí mismas, una cuestión negativa, sino, por el contrario, un factor que puede contribuir al logro de soluciones mejor fundamentadas.

Cuando las percepciones divergentes se hacen incompatibles y pueden afectar negativamente a la salud de alguna de las partes o de otras personas, al clima laboral o al adecuado funcionamiento de la organización, es cuando se identifican como conflictos, a los efectos del presente procedimiento.

**4.2. ACOSO LABORAL.** Son diversas las definiciones que se han formulado para el acoso laboral, tanto en el ámbito académico / técnico como en el normativo. A los efectos de este procedimiento, se asume como definición de acoso laboral la que recoge la Nota Técnica de Prevención 854, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo y que lo identifica como la 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.

Se recoge a continuación, simplemente a modo de ejemplo, sin que constituya una relación exhaustiva, una serie de conductas señaladas como acoso laboral en la Resolución de 5 de mayo de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública:

- Dejar al trabajador de forma continuada sin ocupación efectiva, o incomunicado, sin causa alguna que lo justifique.
- Dictar órdenes de imposible cumplimiento con los medios que al trabajador se le asignan.
- Ocupación en tareas inútiles o que no tienen valor productivo.
- Acciones de represalia frente a trabajadores que han planteado quejas, denuncias o demandas frente a la organización, o frente a los que han colaborado con los reclamantes.
- Insultar o menospreciar repetidamente a un trabajador
- Reprenderlo reiteradamente delante de otras personas
- Difundir rumores falsos sobre su trabajo o vida privada

#### 4. bis: FORMACIÓN E INFORMACIÓN DE LOS TRABAJADORES

Con el fin de garantizar la prevención eficaz del protocolo, la empresa se compromete a la divulgación sistemática y continuada del contenido íntegro de este protocolo, asumiendo los siguientes compromisos:

1. Facilitará copia del presente procedimiento a todos los trabajadores y al personal de alta dirección
2. Se incluirá en el plan de formación anual, de común acuerdo con los representantes de los trabajadores, cursos cuyo objetivo principal sea aportar conocimientos para ayudar

a detectar e identificar los factores de riesgo que puedan generar conductas de violencia.

3. Se promoverán por el Servicio de PRL la evaluación de los riesgos psicosociales.

## 5.PROCEDIMIENTO GENERAL DE ACTUACIÓN

El protocolo será revisable en función de los cambios en la legislación laboral o de seguridad social que pueda afectarlo siempre que existan factores de cualquier tipo que hagan necesaria su reforma para adaptarla a la realidad de la empresa.

En el procedimiento se guardará la más estricta confidencialidad para respetar el derecho a la intimidad de todas las personas implicadas. El tratamiento de la información personal generada en este procedimiento se registrá por lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal o en la normativa que la desarrolle o sustituya.

### 5.1. INICIACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

**5.1.1.** El procedimiento se inicia mediante la presentación de un escrito dirigido a la Dirección Técnica de Recursos Humanos (DTRRHH), en el que se describe el conflicto, se identifican algunas o todas las personas afectadas por el mismo y se solicita la iniciación de actuaciones, de conformidad con el presente documento. **Se presenta en el anexo 4 una propuesta de modelo aunque los profesionales pueden utilizar un escrito con texto libre.**

El escrito de iniciación, con carácter general, deberá ser presentado por una de las personas directamente afectadas por un conflicto interno.

**5.1.2.** No obstante, también podrá solicitar la iniciación de este procedimiento una persona no afectada directamente, que tenga conocimiento de un conflicto interno, cuando, **por la gravedad de éste o por sus posibles consecuencias** (quitar), entienda que debe ser solucionado siguiendo este protocolo. En este caso, la solicitud de iniciación del procedimiento deberá ser ratificada por, al menos, una persona directamente afectada por el conflicto, **o no ya que queremos que sea una actividad proactiva que puede afectar al entorno o al clima laboral.** Para dicha ratificación, la DTRRHH, en el **plazo de 10 (3) días** desde la recepción del escrito de

iniciación, citará a las personas directamente afectadas y referidas en el escrito, para que en un plazo de **otros 10 (1 o en el momento) días**, ratifiquen o no la iniciación del procedimiento.

5.1.3. El Comité de Seguridad y Salud y la Junta de Personal/Comité de Empresa podrán actuar de oficio en aquellos casos en los que dispongan de información fehaciente.

En todo caso la solución de los aspectos individuales del acoso o situación de violencia requerirá el expreso consentimiento de la persona supuestamente acosada. La falta de ese consentimiento impedirá continuar el procedimiento en cuanto a los aspectos individuales, pero no el abordar los aspectos colectivos preventivos de la situación denunciada.

## **5.2. EVALUACIÓN Y PROPUESTA DE SOLUCIÓN POR EL RESPONSABLE INMEDIATO COMÚN**

Siempre hay que definir quién es el responsable inmediato común. Si el conflicto es con este responsable inmediato común, debe nombrarse otro en la dirección asistencial o en la DTRRHH.

**5.2.1. La Dirección Técnica de Recursos Humanos (DTRRHH)**, en el plazo de **2 días** desde la recepción del escrito de ratificación o de iniciación de una de las personas directamente afectadas:

- Remitirá al Responsable Inmediato Común de las personas directamente afectadas (en lo sucesivo, las partes del conflicto), el escrito de iniciación / ratificación. También remitirá dicho escrito a la Dirección Asistencial / Dirección Técnica de la que dependan las partes del conflicto, para que apoye al Responsable Inmediato Común en la búsqueda de una solución.
- Notificará a las partes del conflicto que se ha iniciado / ratificado el procedimiento, el inicio del mismo y el traslado del escrito de iniciación al Responsable Inmediato Común. Esta notificación se realizará a través de dicho Responsable Inmediato Común **no se comprende, como se entera el que ha iniciado el conflicto?**

### **5.2.2. El Responsable Inmediato Común:**

- Entregará, a las partes del conflicto que ha iniciado / ratificado el procedimiento, el escrito de notificación de dicho inicio, en el plazo de **3 días** desde su recepción.
- Se entrevistará con cada una de las partes del conflicto. Cada una de las partes en conflicto podrá acudir a esta entrevista acompañada por una persona (compañero, delegado sindical, etc.) si así lo desea.



- Analizará y evaluará el conflicto, identificando sus variables principales (elementos funcionales, modelos de relación, consecuencias personales y grupales del conflicto y otras circunstancias pertinentes)
- Analizará las posibles alternativas de solución.
- Intentará el consenso de las posibles soluciones con las partes en conflicto.
- Remitirá a la DTRRHH y a la Dirección Asistencial / Dirección Técnica de la que dependan las partes del conflicto, un informe con la evaluación del conflicto, el análisis de las alternativas de solución, las propuestas realizadas y las respuestas obtenidas. También podrá proponer, de manera razonada, la inadmisión del escrito de iniciación del procedimiento.

**(pasarlo al principio)** El Responsable Inmediato Común llevará a cabo las actuaciones anteriores dentro del plazo de **15 días** desde la recepción del escrito de iniciación / ratificación.

#### **5.2.3. La Dirección Técnica de Recursos Humanos (DTRRHH):**

- Remitirá a las partes en conflicto un escrito con las soluciones adoptadas (o, en su caso, el escrito razonado de inadmisión), en el plazo de **3 días** desde la recepción de la propuesta del Responsable Inmediato Común. Esta notificación se realizará a través de dicho Responsable Inmediato Común.
- Remitirá también el escrito con las soluciones adoptadas (o la inadmisión) a la Dirección Asistencial / Dirección Técnica de la que dependan las partes del conflicto, para que pueda realizar un adecuado seguimiento de la evolución del conflicto.

**5.2.4. El Responsable Inmediato Común** entregará, a cada una de las partes en conflicto, el escrito de la DTRRHH con las soluciones adoptadas (o la inadmisión), en el plazo de **3 días** desde su recepción.

**5.2.5. Cada una de las partes del conflicto** dispondrá de un plazo de **3 meses** para solicitar el traslado de las actuaciones a la Comisión Asesora en Conflictos Internos. Esta solicitud se podrá realizar aun cuando se haya manifestado previamente la aceptación de las soluciones adoptadas, entendiéndose este plazo de tres meses como un periodo para verificar si estas soluciones producen realmente una mejora de la situación.

La solicitud de traslado de las actuaciones a la Comisión Asesora se realizará mediante escrito (**modelarlo ??????**) dirigido a la DTRRHH., en el que necesariamente se deberán indicar las razones del rechazo a las soluciones adoptadas.

La no aceptación, por las partes del conflicto, de las soluciones adoptadas, no será inconveniente para que el Responsable Inmediato Común aplique dichas soluciones.

### **5.3. EVALUACIÓN Y PROPUESTA DE SOLUCIÓN POR LA COMISIÓN ASESORA EN CONFLICTOS INTERNOS**

**5.3.1. La Dirección Técnica de Recursos Humanos (DTRRHH)**, en el plazo de **3 días** desde la recepción de la solicitud de intervención de la Comisión Asesora, trasladará copia de todos los documentos del procedimiento a los integrantes de dicha Comisión Asesora.

#### **5.3.2. La Comisión Asesora en Conflictos Internos:**

- Se entrevistará con cada una de las partes del conflicto. Cada una de las partes del conflicto podrá acudir a esta entrevista acompañada por una persona (compañero, delegado sindical, etc.) si así lo desea.
- Analizará y evaluará el conflicto, identificando sus variables principales (elementos funcionales, modelos de relación, consecuencias personales y grupales del conflicto y otras circunstancias pertinentes), **garantizando una total discreción y la igualdad de trato entre las partes implicadas.**
- **La comisión podrá solicitar al Servicio de Prevención la Evaluación de Riesgos Psicosociales, realizada con la metodología acordada, así como los informes realizados mediante el Cuestionario de Violencia Laboral de Baja intensidad y, si lo considera preciso, podrá solicitar su pase de manera inmediata para conocer la percepción de la plantilla en el momento actual.**
- **Se garantizará en el procedimiento, el derecho de las partes en conflicto a expresarse libremente y a alegar lo que estimen más oportuno para la defensa de sus derechos.**
- Analizará las posibles alternativas de solución.
- Remitirá a la Gerencia un informe con la evaluación del conflicto, el análisis de las alternativas de solución y una propuesta de actuación. También podrá proponer, de manera razonada, la inadmisión de la solicitud de utilización del presente procedimiento.

La Comisión Asesora llevará a cabo las actuaciones anteriores dentro del plazo de **30 días** desde la recepción del escrito de la solicitud de su actuación.

**5.3.3. La Gerencia**, tras considerar la propuesta de la Comisión Asesora en Conflictos Internos:

- Adoptará las decisiones que entienda más adecuadas e impartirá las instrucciones oportunas para su cumplimiento. .
- Informará a las partes del conflicto, a la Comisión Asesora en Conflictos Internos, al Comité de Seguridad y Salud, a la Dirección Técnica de Recursos Humanos y a la Dirección Asistencial / Dirección Técnica de la que dependan las partes del conflicto, sobre las decisiones adoptadas.

La Gerencia llevará a cabo las actuaciones anteriores en el plazo de 15 días desde la recepción del informe de la Comisión Asesora.

La Comisión velará porque las personas que consideren que han sido objeto de violencia laboral, las que planteen una reclamación en materia de violencia laboral o las que presten asistencia en cualquier proceso con arreglo al presente procedimiento, por ejemplo facilitando información o interviniendo en calidad de testigo, no serán objeto de intimidación, persecución, discriminación o represalias. Para ello, la Comisión deberá supervisar la situación posterior con el fin de asegurarse que la violencia laboral ha cesado y de que no existen represalias sobre ningún participante, reevaluando entre 3 y 6 meses si se ha resuelto el conflicto, de forma que no se cronifique el problema.

#### **5.4. REGISTRO Y ARCHIVO DE LAS ACTUACIONES**

**5.4.1. La Dirección Técnica de Recursos Humanos (DTRRHH)** realizará el registro de todas las solicitudes de utilización del presente procedimiento, así como de toda la información relevante que permita el análisis de la evolución de los conflictos internos en Atención Primaria. También archivará las actuaciones y custodiará los expedientes.

#### **5.5. MEDIDAS CAUTELARES**

**5.5.1. La Dirección Técnica de Recursos Humanos (DTRRHH)** podrá proponer a la Gerencia, mediante informe motivado, la adopción de medidas cautelares, cuando entienda

que las mismas son necesarias para evitar consecuencias graves para alguna de las partes del conflicto, para otras personas o para el adecuado funcionamiento de la organización.

**5.5.2. La Gerencia** podrá acordar la adopción de medidas cautelares, mediante resolución motivada, por iniciativa propia o a propuesta de la DTRRHH, cuando entienda que las mismas son necesarias para evitar consecuencias graves para alguna de las partes del conflicto, para otras personas o para el adecuado funcionamiento de la organización.

## **5.6. ACTUACIÓN EN CASO DE POSIBLE ACOSO LABORAL**

Cuando alguna de las partes del conflicto denuncie que está siendo objeto de acoso laboral, el procedimiento será el mismo que se ha descrito anteriormente, con las siguientes particularidades:

**5.6.1. La parte denunciante** deberá comunicar esta situación por escrito a la Dirección Técnica de Recursos Humanos (DTRRHH), indicando la persona o personas que ejercen el acoso laboral, las situaciones en las que, a su juicio, ha existido, así como la frecuencia con la que se han producido estas situaciones.

### **5.6.2. La Dirección Técnica de Recursos Humanos (DTRRHH):**

- Informará a la parte denunciante, de la posibilidad de efectuar la correspondiente denuncia en vía judicial, en determinados casos, de conformidad con lo establecido por la legislación vigente. En el caso de que la DTRRHH tenga conocimiento de que se ha realizado la denuncia en la vía judicial, se suspenderá el presente procedimiento hasta la sustanciación del proceso en dicha vía, **salvo en cuanto pueda afectar a los aspectos de prevención colectiva.**
- Informará de la posible existencia de acoso laboral al Responsable Inmediato Común y a la Dirección Asistencial / Dirección Técnica de la que dependan las partes del conflicto.

**5.6.3. El Responsable Inmediato Común** llevará a cabo las actuaciones señaladas en el apartado 5.2.2. en el plazo de 15 días desde la recepción del escrito de iniciación / ratificación.

**5.6.4. La Comisión Asesora en Conflictos Internos** llevará a cabo las actuaciones señaladas en el apartado 5.3.2. en el plazo de 15 días desde la recepción del escrito de la solicitud de su actuación. .

## 6. LA COMISIÓN ASESORA EN CONFLICTOS INTERNOS

La comisión estará integrada por un equipo imparcial de 5 personas a las que les será de aplicación los supuestos de abstención o recusación (relación de parentesco y/o afectiva, de amistad o enemistad manifiesta, o de superioridad o subordinación jerárquica inmediata respecto de la víctima o de la persona denunciada). Tendrá que tener suplentes en su nombramiento.

Se constituirá una Comisión Asesora en Conflictos Internos por cada uno de los Comités de Seguridad y Salud, con la siguiente composición:

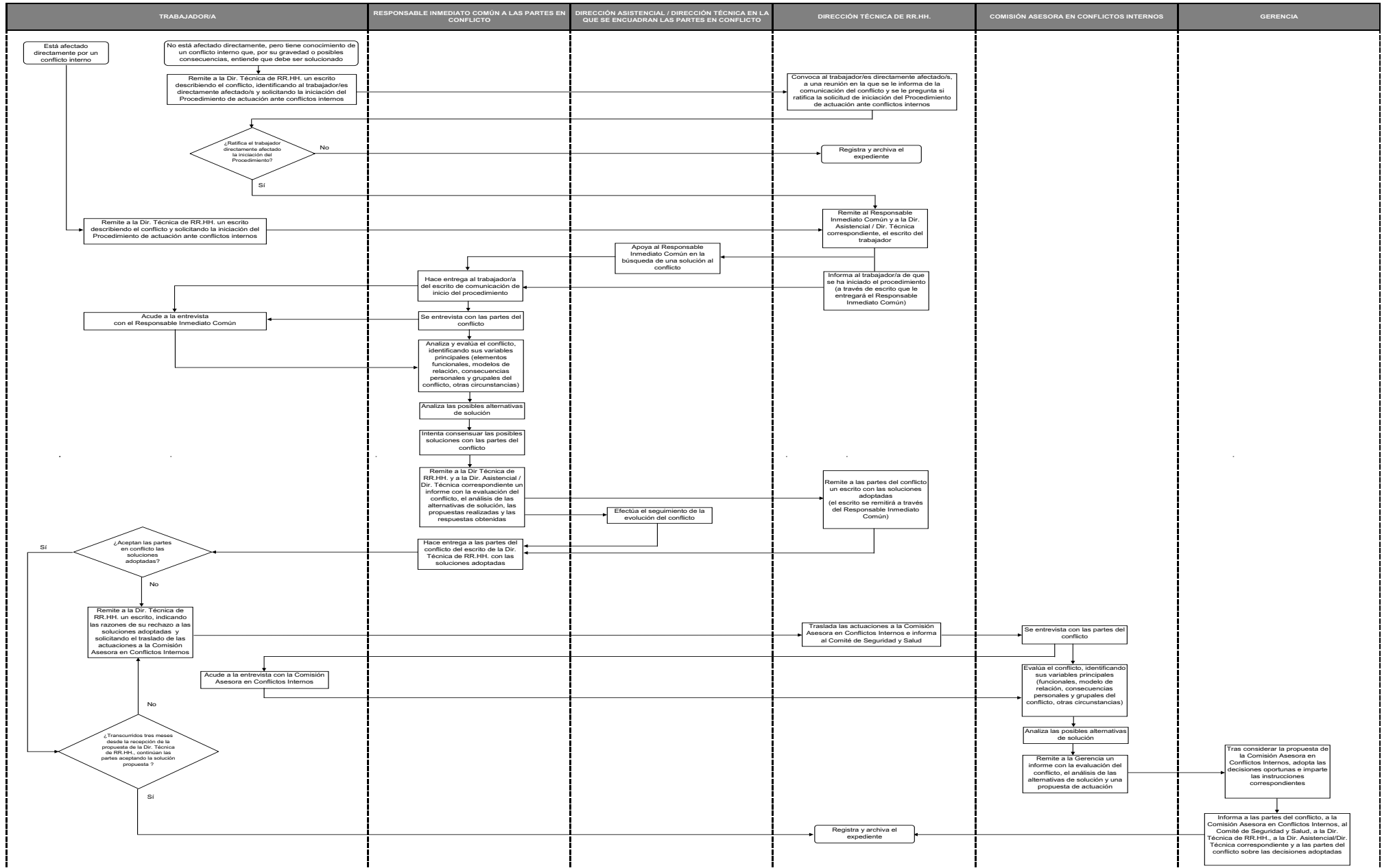
- Dos representantes de la Gerencia, designados por el Gerente.
- Dos Delegados de Prevención, designados por los representantes sindicales en el Comité de Seguridad y Salud.
- Un profesional del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, preferentemente especialista en Ergonomía y Psicología Aplicada

La Gerencia de Atención Primaria facilitará la formación de los integrantes de las Comisiones Asesoras en Conflictos Internos en las técnicas de mediación y gestión de conflictos, dentro de la disponibilidad presupuestaria.

### 6. Evaluación del funcionamiento del protocolo de conflictos

Evaluación periódica con información por parte de la dirección asistencial de los conflictos en vigor, entregada en los comités de seguridad y salud con carácter trimestral o a petición de los miembros del comité de Seguridad y Salud.

## 7 . PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CONFLICTOS INTERNOS Y CASOS DE POSIBLE ACOSO LABORAL (Diagrama de flujo)



## Anexo 1. Cuestionario de clima de violencia laboral de baja intensidad

A continuación aparecen diversas afirmaciones. Piense hasta qué punto cada una de ellas se puede aplicar a su EMPRESA. Si considera, por ejemplo, que la afirmación refleja muy bien a su empresa marque el número más alto (5). Si considera que no la describe en absoluto marque el número más bajo (1). Si considera que la describe, pero sólo a medias, marque un número intermedio (2,3 o 4) según su criterio. No deje ninguna afirmación sin contestar. Muchas gracias por su colaboración.

	En mi EMPRESA....	1 Nunca o Nada	2 Pocas veces o poco	3 A veces o algo	4 Bastantes veces o mucho	5 Siempre o totalmente
1	Los trabajadores están preocupados por el empleo					
2	Existe poca movilidad y cambio de puestos de trabajo entre mis compañeros, en la empresa					
3	Se apuesta por la seguridad y la estabilidad en el empleo					
4	La dirección tiene una visión clara de lo que se ha de conseguir					
5	La empresa considera que los trabajadores son el elemento clave para alcanzar el éxito					
6	La empresa está abierta a nuevas propuestas de innovación y mejora, y a la crítica constructiva					
7	Se promueven los programas de conciliación entre la vida personal y profesional					
8	Los conflictos son vistos como algo positivo					
9	Se fomenta la competitividad interna					
10	Se trabaja con objetivos muy claros y definidos					
11	Importa mucho el cómo y qué pasos se dan para la consecución de los objetivos					
12	SE transmite continuamente la idea de que se ha de luchar por los objetivos					
13	Se valora el sacrificio realizado por los trabajadores para lograr los objetivos de la empresa					
14	Los jefes son suficientes y están bien asignados					
15	Los jefes o superiores son participativos					
16	La supervisión se centra en crear y gestionar conflictos como vía de mejora					
17	Los superiores están preparados para gestionar conflictos					
18	La supervisión que se realiza es comprensiva y centrada en el desarrollo personal de cada trabajador.					
19	La supervisión y el control son muy directos.					
20	La dirección deja a los trabajadores que se autoorganicen					
21	La dirección se preocupa, especialmente, por el aprendizaje de los trabajadores					
22	SE ayuda y apoya a los nuevos trabajadores en sus primeros días en la empresa					

23	Los trabajadores con problemas personales obtienen ayuda					
24	Los trabajadores que desean progresar obtienen apoyo de sus superiores					
25	Se aprecian y escuchan las ideas de los trabajadores y sus representantes					
26	La dirección fomenta el intercambio creativo					
27	Los superiores reconocen y aprecian el trabajo que se realiza					
28	Los trabajadores sienten que forman parte de la empresa					
29	Los trabajadores se sienten orgullosos de pertenecer a esta empresa					
30	Los trabajadores se sienten realizados en su trabajo					
31	La comunicación por parte de la empresa, es transparente y clara					
32	Se proporciona información a los trabajadores para favorecer su conocimiento sobre la situación de la empresa y sus objetivos a corto, medio y largo plazo					
33	Se suelen "puentear" a los jefes y saltarse los canales formales de comunicación					
34	Existen sistemas de sugerencias, consulta, diálogo y participación de los trabajadores					
35	Los trabajadores participan a la hora de definir la manera en que llevan a cabo su trabajo					
36	Los directivos de la empresa tienen un trato respetuoso y considerado con los trabajadores					
37	SE vulneran los derechos laborales (cláusulas abusivas en los contratos, ampliación no permitida de la jornada laboral...)					
38	Existe igualdad de oportunidades entre los trabajadores					
39	Las recompensas (salarios, promociones...) son justas y equitativas, atendiendo a los méritos de los trabajadores					
40	Todo el mundo cumple las reglas establecidas					
41	Se favorece la confianza mutua y se reconocen las contribuciones de cada uno					
42	Las relaciones entre compañeros son de apoyo y respeto mutuo					
43	Las relaciones con los mandos son abiertas y positivas					
44	Se produce aislamiento social o físico					
45	Se tratan los conflictos interpersonales.					
46	Se critica constantemente la vida privada					
47	SE amenaza verbal y físicamente					
48	SE desprestigia y desacredita la capacidad profesional y laboral de los trabajadores					
49	Se limita la comunicación y el contacto social de los trabajadores					
50	Hay una descripción exhaustiva de las tareas y responsabilidades de cada puesto					
51	Se informa a los trabajadores sobre su desempeño en las tareas					
52	Los trabajadores sufren un conflicto de rol (exigencias					



	encontradas) o ambigüedad de rol (falta de claridad)					
53	Los trabajadores tienen las capacidades y habilidades necesarias para el desempeño de sus tareas					
54	El trabajo que se realiza es suficientemente variado					
55	Se tiene la suficiente autonomía en el trabajo					
56	El control sobre la tarea es alto					
57	El ambiente de trabajo es motivador e interesante					
58	Existe un ambiente sano y agradable en la empresa					
59	Existe preocupación por la salud y el bienestar en el lugar de trabajo					
60	La calidad general del entorno de trabajo (ausencia de ruidos, buena iluminación, higiene, salubridad,...) es un objetivo fundamental					

Anexo 2. Orientaciones para la administración e interpretación del Cuestionario de clima de violencia laboral de baja intensidad.

El Cuestionario de Clima de violencia laboral de baja intensidad recoge diferentes factores organizacionales que se encuentran en la base de los conflictos organizacionales y que guardan una estrecha relación con las situaciones de violencia. Entre los factores considerados están:

1. Estabilidad laboral
2. Política organizacional
3. Liderazgo
4. Apertura y apoyo
5. Implicación y compromisos
6. Comunicación y participación
7. Igualdad y trato justo
8. Relaciones interpersonales.
9. Características del puesto
10. Características del ambiente de trabajo

### **Instrucciones para su pase**

Para asegurar la representatividad de los datos obtenidos, este cuestionario debe ser cumplimentado por más del 50% de los miembros de cada una de las unidades /departamentos /secciones de la empresa. Lo que supone que más del 50% de los miembros de la empresa lo han cumplimentado correctamente. Por ello, ninguna de las cuestiones formuladas ha de dejarse sin contestación.

### **Instrucciones para calcular resultados**

Una vez recogidos todos los cuestionarios, comprobaremos el número de trabajadores que han contestado por cada unidad/departamento/sección específica y en el total de la empresa. Estos datos nos permitirán calcular la puntuación media de cada uno de los ítems, en cada unidad/departamento/sección específica y en el total de la empresa.

Los ítems que conforman cada factor son (se marca con una "i" los ítems inversos):

1. Estabilidad laboral: 1 ("i"), 2,3

2. Política organizacional: 4,5,6,7,8,9 (“i”), 10,11,12,13 (“i”),
3. Liderazgo: 14,15,16,17,18,19,20,21.
4. Apertura y apoyo: 22,23,24,25,26,27.
5. Implicación y compromisos: 28, 29 , 30.
6. Comunicación y participación: 31,32,33 (“i”), 34,35.
7. Igualdad y trato justo: 36, 37 (“i”), 38, 39, 40, 41.
8. Relaciones interpersonales: 42, 43, 44 (“i”), 45, 46 (“i”), 47 (“i”),, 48 (“i”), 49 (“i”),
9. Características del puesto: 50, 51, 52 (“i”),, 53,54,55,56.
10. Características del ambiente de trabajo: 57,58, 59, 60.

Agrupando los ítems en los factores correspondientes, y dividiendo por el número de respuestas dadas, obtendremos la puntuación media del factor (tanto para cada unidad/departamento/sección específica, como para el total de la empresa). Hay que tener en cuenta que las puntuaciones en los ítems inverso (i) han de invertirse a la hora de realizar el cálculo.

La puntuación media de los factores que obtengamos nos indicará el nivel de deficiencia en cada uno de ellos y la necesidad de plantear medidas correctoras o no, de acuerdo con la tabla siguiente:

Tabla de interpretación de los factores de clima de violencia laboral de baja intensidad.

Nivel del factor	PERFIL DEFICIENTE	PERFIL MEJORABLE	PERFIL POSITIVO
Condiciones	La puntuación media del factor tiene un valor inferior a 2	La puntuación media del factor tiene un valor comprendido entre 2 y 4	La puntuación media del factor tiene un valor superior a 4
Actuaciones	Las prácticas y procesos organizacionales a los que hace referencia el factor son negativos. Resulta urgente establecer medidas de corrección	Las prácticas y procesos organizacionales a los que hace referencia el factor son mejorables. Resulta oportuno plantear medidas de corrección a medio plazo y vigilar la situación	Las prácticas y procesos organizacionales a los que hace referencia el factor son positivos. Se recomienda mantener el nivel.

Anexo 3. Formulación de Comunicación de factores organizacionales relacionados con la violencia laboral

D..... en calidad de .....(trabajadora designado, representante de la empresa) y D.....en calidad de .....(delegado de prevención, representante de los trabajadores) dando cumplimiento al desarrollo del Procedimiento de actuación en conflictos internos y casos de posible acoso laboral, implantado en la empresa.....

COMUNICAN

Que tras haberse chequeado diferentes procesos y prácticas organizativos que pueden tener incidencia en el surgimiento y desarrollo de los riesgos de violencia laboral de la Empresa..... con el Cuestionario de clima de violencia laboral de baja intensidad y haberse interpretado los resultados, se han detectado las siguientes deficiencias en los procesos y prácticas organizativos en relación con los riesgos de violencia laboral:

- 1.
- 2.
- 3
- 4
- 5

---

Por la presente se pone en conocimiento dela Empresa..... las citadas deficiencias para que, a la mayor brevedad, se proceda a aplicar las medidas organizativas que se consideren oportunas, para minimizar su impacto sobre el surgimiento y desarrollo de situaciones de violencia laboral de baja intensidad.

Fecha y firma

FIRMA REPRESENTANTE TRABAJADORES

FIRMA REPRESENTANTE EMPRESA

Nota. Es necesario que conste de forma fehaciente la notificación a la Dirección de la Empresa.

#### Anexo 4. Modelo de presentación de denuncia

A LA REPRESENTACIÓN DE LOS TRABAJADORES, A LA DIRECCIÓN DE LA EMPRESA, PARA ANTE LA COMISIÓN.

NOMBRE DEL DENUNCIANTE.....con DNI....., con domicilio a efectos de notificación en .....cp.....y teléfono o mail de contacto.....en calidad de .....ante el Comité de Seguridad y Salud, o ante el Comité de Empresa, comparezco y como mejor proceda,

DIGO

Que mediante el presente escrito formulo DENUNCIA contra la ..... a fin de que, se inicie el procedimiento de resolución de conflictos y sean atendidas las razones que se dirán y se elabore el preceptivo informe en base a los siguientes:

HECHOS

Primero: Que D..... presta sus servicios en la empresa.....desde el.....con la categoría profesional de....., siendo las funciones que realiza.....(hacer constar la descripción del puesto de trabajo y de la tarea de la posible víctima: monografía del puesto, grado de autonomía en el trabajo, contenido del mismo, tipo de relaciones que establece con sus compañeros, complejidad de la tarea, tipo y posibilidades de comunicación que se establecen, horarios, status social del puesto, carga de trabajo, diseño y entorno del puesto, estilos de mando, evaluación y promoción dentro del puesto)

Segundo: Que desde.....D..... está padeciendo una situación de violencia laboral que (HACED RELATO CRONOLÓGICO DE LOS HECHOS, desde cuando ocurre, quiénes han estado implicados, origen del conflicto, posibles pasos dados encaminados a solucionar el conflicto, etc)

Y APORTAR PRUEBA DOCUMENTAL DE CADA HECHO SI SE TUVIERA

Tercero: A los efectos de constatar los hechos señalados, se solicita sean llamados por mi inmediato superior/Comisión en calidad de testigos (nombres de los testigos (de existir) que el demandante solicita sean escuchados por los mismos.

Cuarto: Exponer la solución que se propone por el denunciante, y en caso de ser distinto a la posible víctima, también la que se proponga por la víctima.

En su virtud

SOLICITO A LA COMISIÓN: Que teniendo presentado este escrito, se sirva admitirlo y dar traslado del mismo a la dirección de la empresa a fin de que se inicien los trámites oportunos, y tras la averiguación de los hechos que se relatan y las diligencias que se estimen oportunas, sean atendidas las razones expuestas, y se elabora el preceptivo informe por el que se propongan las siguientes medidas (medidas idóneas a adoptar según el denunciante)

Fecha y firma del denunciante.