

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

ÍNDICE

- 1. JUSTIFICACIÓN**
- 2. OBJETIVO**
- 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN**
- 4. DEFINICIONES**
 - 4.1. CONFLICTO
 - 4.2. ACOSO LABORAL
- 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.

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. DEFINICIONES

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

5. PROCEDIMIENTO GENERAL DE ACTUACIÓN

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.

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, 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. Para dicha ratificación, la DTRRHH, en el plazo de 10 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 días, ratifiquen o no la iniciación del procedimiento.

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

5.2.1. La Dirección Técnica de Recursos Humanos (DTRRHH), en el plazo de 5 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 la parte del conflicto que 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.

5.2.2. El Responsable Inmediato Común:

- Entregará, a la parte 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.

El Responsable Inmediato Común llevará a cabo las actuaciones anteriores dentro del plazo de 30 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 10 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 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 5 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)
- 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.

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.
- 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

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.

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

