

## I. COMUNIDAD DE MADRID

### C) Otras Disposiciones

#### Consejería de Sanidad

- 16** *RESOLUCIÓN de 26 de septiembre de 2017, de la Dirección General del Servicio Madrileño de Salud, por la que se aprueba el Protocolo de Prevención y Actuación ante las situaciones de conflictos internos y frente a todos los tipos de acoso en el trabajo en las instituciones sanitarias del Servicio Madrileño de Salud.*

El Acuerdo de 9 de mayo de 2017, del Consejo de Gobierno, aprueba expresa y formalmente el Acuerdo de 19 de abril de 2017, de la Mesa General de Negociación de los empleados públicos de la Administración de la Comunidad de Madrid, por el que se aprueba el Protocolo General de Prevención y Actuación frente a todos los tipos de acoso en el trabajo en la Administración de la Comunidad de Madrid y los organismos públicos vinculados o dependientes de ella.

El objeto del Protocolo General es establecer un procedimiento común de actuación ante situaciones que pudieran constituir cualquiera de las modalidades de acoso que se establecen más adelante, en el apartado de “Definiciones”, estableciendo un plazo de seis meses, desde su aprobación, para que cada organismo de la Comunidad de Madrid realice la adaptación del mismo que resulte procedente por razones funcionales u organizativas, con participación de los sindicatos en el respectivo ámbito de negociación.

Las relaciones interpersonales en el medio sanitario con usuarios y entre los distintos profesionales son complejas y diversas, pudiendo desembocar en situaciones conflictivas.

Los conflictos internos de un centro sanitario afectan a sus trabajadores de manera horizontal, entre compañeros de la propia unidad o de otras, o vertical, entre superiores y subordinados, generando, en casi todos los casos, consecuencias a los propios trabajadores y a los usuarios. Además se producen otras consecuencias negativas para la organización como es un clima laboral enrarecido y, en el peor de los casos, dan origen a situaciones de violencia interna o de acoso.

Por este motivo, es necesario elaborar una política preventiva contra la violencia en los lugares de trabajo en colaboración con los interlocutores sociales, a fin de promover prácticas para que este tipo de conductas se elimine en los centros sanitarios, estimulando la no tolerancia de tal violencia e incluyendo un sistema de intervención ante conflictos internos.

El presente documento aporta el procedimiento para realizar una actuación temprana de los conflictos internos, evitando situaciones más complejas o escaladas de violencia en los centros sanitarios de gestión directa por parte del Servicio Madrileño de Salud.

Obviamente, pueden subyacer multitud de causas y existirá gran diversidad entre las personas implicadas en los distintos conflictos. Ello obliga a cierta flexibilidad en el tratamiento de las situaciones, pero es ineludible el compromiso de toda la estructura jerárquica de la organización, ejercitando cada cual sus posibilidades de intervención correspondientes, en función de su cargo y responsabilidad, bajo la premisa del compromiso de intervención y adopción de soluciones por las partes implicadas.

La notificación de conflictos internos por parte de los trabajadores puede ser un valioso indicador de funcionamiento y una oportunidad de mejora. Ante cualquier conflicto interno, los trabajadores deben comunicar el problema a sus superiores, como primer paso para su solución, debiendo abordarse todas las posibilidades de búsqueda de solución inmediata mediante la comunicación directa y el diálogo entre las partes afectadas, antes de apelar a terceras personas o instancias superiores.

Como norma general, cualquier conflicto generado en el centro deberá abordarse con profesionalidad, siguiendo criterios de empatía, asertividad, humanidad y respeto al otro, evitando a toda costa la confrontación y la invasión del terreno personal, tratando de averiguar qué ha generado esa situación con el fin de aplicar las medidas necesarias.

La implantación de este procedimiento requiere el compromiso de los equipos directivos de los centros sanitarios, de los mandos intermedios, de los trabajadores, de sus representantes y de todos los demás agentes implicados, para la erradicación del acoso y la violencia interna en los centros de trabajo. Todos deben ser conscientes de que solo con su implicación activa se alcanzará este logro.

El fundamento normativo y los principios que inspiran el presente protocolo se corresponden con los referidos en el Protocolo General de Prevención y Actuación frente a todos los tipos de acoso en el trabajo en la Administración de la Comunidad de Madrid y los organismos públicos vinculados a dependientes de ella, aprobado por Acuerdo, de 9 de mayo de 2017, del Consejo de Gobierno.

El presente Protocolo de Prevención y Actuación ante situaciones de conflictos internos y frente a todos los tipos de acoso en el trabajo en las Instituciones Sanitarias del Servicio Madrileño de Salud se elabora en cumplimiento del mandato de adaptación del Protocolo General.

Además, este protocolo integra también el procedimiento de actuación ante conflictos internos en los centros de trabajo, así como un Código de Buenas Prácticas frente a la violencia interna.

Por lo expuesto, en uso de las competencias establecidas en el artículo 3.2 del Decreto 195/2015, de 4 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Sanidad, y en el artículo 1 del Decreto 196/2015, de 4 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica del Servicio Madrileño de Salud y previa negociación con las organizaciones sindicales en la Comisión Central de Salud Laboral, de la Mesa Sectorial del Personal de las Instituciones Sanitarias Públicas del Servicio Madrileño de Salud, esta Dirección General del Servicio Madrileño de Salud

### RESUELVE

1. Aprobar el protocolo de prevención y actuación ante las situaciones de conflictos internos y frente a todos los tipos de acoso en el trabajo en las instituciones sanitarias del Servicio Madrileño de Salud, que se adjunta como anexo a la presente Resolución.

2. Ordenar su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID y en la página web madrid.org

3. Declarar que la fecha de efectividad del protocolo será la del día siguiente al de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

Madrid, a 26 de septiembre de 2017.—El Viceconsejero de Sanidad, Manuel Molina Muñoz.

### ANEXO

#### **PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE LAS SITUACIONES DE CONFLICTOS INTERNOS Y FRENTE A TODOS LOS TIPOS DE ACOSO EN EL TRABAJO EN LAS INSTITUCIONES SANITARIAS DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD**

##### **Primero**

##### *Objeto*

El objeto de este protocolo es implantar una política preventiva en materia de violencia interna a través del Código de Buenas Prácticas, recogido en el Anexo II al presente protocolo, así como regular un procedimiento general para dotar a los centros sanitarios del Servicio Madrileño de Salud, de una guía para la intervención ante conflictos internos que se generen entre sus trabajadores, así como ante situaciones que pudieran constituir cualquiera de las modalidades de acoso establecidas en los apartados anteriores.

Mediante este protocolo se da cumplimiento al mandato de adaptación recogido en el Protocolo General de Prevención y Actuación frente a todos los tipos de acoso en el trabajo en la Administración de la Comunidad de Madrid y los organismos públicos vinculados o dependientes de ella, aprobado por Acuerdo de 9 de mayo de 2017, del Consejo de Gobierno y publicado en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID de 23 de mayo de 2017.

El presente protocolo es, asimismo, el instrumento general por el que el Servicio Madrileño de Salud canaliza el cumplimiento de las medidas específicas, respecto del personal funcionario, laboral y estatutario, establecidas en las distintas normas sobre la materia.

## Segundo

### *Ámbito de aplicación*

El presente protocolo es de aplicación a todos aquellos profesionales, con independencia de su régimen jurídico y vinculación, que presten servicios en los centros sanitarios del Servicio Madrileño de Salud.

Se excluyen explícitamente las situaciones de violencia externa, que tienen lugar entre trabajadores y cualquier otra persona presente en el lugar de trabajo, pero ajena al mismo, que son abordados por la Orden 212/2004, por la que se establecen las directrices y líneas generales para la elaboración de los planes de prevención y atención frente a potenciales situaciones conflictivas con los ciudadanos en las instituciones sanitarias públicas y se crea la comisión central de seguimiento.

Asimismo, se excluyen las situaciones de conflicto y/o acoso entre un trabajador propio y otro de empresa externa concurrente, ya que estas situaciones deben abordarse a través de los mecanismos de coordinación de actividades empresariales, en todos los aspectos regulados en la normativa de aplicación.

## Tercero

### *Definiciones*

1. **Conflicto interno.** Se entiende por conflicto aquella situación en la que dos o más partes están en desacuerdo entre sí, teniendo cada una de las partes intereses o posiciones contrapuestas o percibidas como incompatibles.

Será un conflicto interno toda situación de conflicto en la que cada una de las partes esté integrada por uno o varios empleados de las Instituciones Sanitarias del Servicio Madrileño de Salud, cualquiera que sea su nivel jerárquico o cometido funcional.

2. **Violencia interna.** Se entiende que existe violencia interna cuando tenga lugar, entre los propios empleados de las Instituciones Sanitarias del Servicio Madrileño de Salud, incluidos los miembros de los equipos directivos y mandos intermedios, alguna acción, incidente o comportamiento mediante los cuales una persona sea agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma, a través de cualquier medio o forma de comunicación.

Esta violencia interna, que puede constituir un riesgo para la salud de los afectados, puede adquirir diferentes manifestaciones en los procesos de interacción personal, entre las que se encuentran las siguientes:

- a) **Violencia psicológica:** Son conductas de agresión psicológica, que se producen en el entorno laboral de los trabajadores, ya sea en forma de amenaza, coacción, humillación, ridiculización, intimidación, calumnia, difamación u otras; tanto de forma verbal como por cualquier otro medio o forma de comunicación.
- b) **Violencia física:** Son conductas que ocasionan un daño no accidental, utilizando la fuerza física o alguna clase de objeto que pueda causar o no lesiones. También es violencia física la invasión del espacio físico de la otra persona, ya sea a través del contacto directo con su cuerpo o mediante la restricción de sus movimientos.

3. **Acoso psicológico o moral.** La Ley Orgánica 5/2010, del Código Penal, en su preámbulo, considera como acoso psicológico o moral “la exposición a conductas de violencia psicológica intensa, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo hacia una o más personas, por parte de otra u otras que actúan frente a aquella o aquellas desde una posición de poder —no necesariamente jerárquica sino en términos psicológicos—, con el propósito o el efecto de crear un entorno hostil o humillante que perturbe la vida laboral de la víctima”. Dicha violencia se da en el marco de una relación laboral, suponiendo tanto un atentado a la dignidad de la persona, como un riesgo importante para su salud.

El acoso psicológico o moral es una conducta que reúne las siguientes condiciones:

- El fin último del sujeto activo causante del acoso es crear un entorno hostil o humillante que perturbe la vida laboral de la víctima, perjudique o no la integridad psíquica del trabajador, y, en el caso del sujeto tolerante del acoso, desentenderse de su deber de protección al acosado.
- La situación es mantenida durante un período de tiempo prolongado, se desarrolla de forma sistemática y reiterada en períodos concretos, y se dirige únicamente a perjudicar la integridad psíquica del trabajador o empleado.

Se pueden considerar comportamientos que podrían ser constitutivos de acoso psicológico o moral en el contexto profesional, entre otros, los siguientes:

- 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, de manera injustificada.
- Difundir rumores falsos sobre su trabajo o vida privada.
- Destruir la reputación personal o profesional de una persona mediante calumnias.
- Aislar a una persona y reducir sus posibilidades de expresarse o de comunicarse con jefes o compañeros.
- Cuestionar reiteradamente las aportaciones e instrucciones de trabajo de una persona con el ánimo de desestabilizarlo y restar su autoridad.

4. Acoso sexual y acoso por razón de sexo. Con carácter general, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, define en su artículo 7 tanto el acoso sexual como el acoso por razón de sexo.

a) Acoso sexual. Se considera acoso sexual, sin perjuicio de lo establecido en el código penal, “cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo”. Se pueden considerar comportamientos que podrían ser constitutivos de acoso sexual, entre otros, los siguientes:

- Físicos: Acercamientos o contactos físicos innecesarios, tales como rozamientos, palmaditas o tocamientos.
- Verbales: Comentarios, chistes y preguntas sobre la apariencia o el aspecto, el estilo de vida, la orientación sexual, llamadas de teléfono ofensivas, demandas de carácter sexual, insinuación de intercambio de favores de tipo sexual, abusos verbales deliberados.
- No verbales: Silbidos, gestos obscenos o de connotación sexual, presentación de objetos pornográficos, observación clandestina de personas en lugares reservados, como sería el caso de los servicios, uso de imágenes o carteles pornográficos en los lugares de trabajo, invitaciones impúdicas o comprometedoras, observaciones sugerentes y desagradables, incluyendo cualquier vía de comunicación, elementos multimedia, redes sociales o cualquier otra situación de ciberacoso.

b) Acoso por razón de sexo. El acoso por razón de sexo se define como “cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo”.

Se pueden considerar que podrían ser comportamientos constitutivos de acoso por razón de sexo, entre otros, los siguientes:

- Comentarios despectivos o sexistas relacionados con valores ligados al género.
- Demérito de la valía personal o profesional por el hecho de la maternidad o de la paternidad.
- Conductas hostiles hacia quienes —sean hombres o mujeres— ejerciten derechos de conciliación de la vida personal, familiar y profesional.
- Minusvaloración, desprecio o aislamiento de quien no se comporte conforme a los roles socialmente asignados a su sexo.
- Demérito de la valía personal o profesional por razón de género.

A efectos del presente protocolo las previsiones contenidas en este apartado sobre acoso sexual o por razón de sexo se aplicarán indistintamente cualquiera que sea el sexo de las personas afectadas.

5. Otros tipos de acoso. El Real Decreto Legislativo 1/2013 por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y su In-

clusión Social, en su artículo 2.f), define como acoso “toda conducta no deseada relacionada con la discapacidad de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad o crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo”.

Por su parte, el artículo 28 de la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, Título II, de medidas fiscales, administrativas y del orden social entiende como acoso: “toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo”.

Asimismo añade: “Cualquier orden de discriminar a las personas por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual se considerará en todo caso discriminación. El acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual se consideran en todo caso actos discriminatorios”.

La Ley 3/2016, de 22 de julio, de Protección Integral contra la LGTBIfobia y la Discriminación por Razón de Orientación e Identidad Sexual en la Comunidad de Madrid señala, en su artículo 3 i), que “será acoso discriminatorio cualquier comportamiento o conducta que por razones de orientación sexual, expresión o identidad de género o pertenencia a grupo familiar, se realice con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad y de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, ofensivo o segregado”.

A modo de ejemplo, y sin carácter exhaustivo, se considerarán comportamientos constitutivos de acoso discriminatorio los comentarios o comportamientos racistas, contrarios a la libertad religiosa o a la no profesión de religión o credo, degradantes de la valía personal o profesional de las personas discapacitadas, peyorativos de las personas maduras o jóvenes, u homófobos incluyendo, en especial, los comportamientos de segregación o aislamiento de las personas discriminadas.

#### Cuarto

##### *Procedimiento de actuación*

1. Fase Inicial del procedimiento:
  - a) Iniciación del procedimiento:
    - Solicitud. El procedimiento de actuación en caso de conflicto interno o de posible acoso, según las definiciones del presente protocolo, se inicia a partir de la presentación de una solicitud de intervención.  
Para la formulación de esta solicitud de intervención, se recoge un modelo en el Anexo I, que deberá estar accesible en la Intranet de cada centro.  
La solicitud de intervención se presentará en un sobre cerrado, en cuyo exterior figurará la identificación de la persona que la formula y la leyenda “Solicitud de intervención por conflicto interno y/o acoso”, y dentro del sobre, el resto de documentos que se considere necesario aportar, para garantizar así la confidencialidad y el sigilo y evitar el mal uso de la información o victimización.
    - Legitimación. Estarán legitimados para iniciar el procedimiento:
      - La persona afectada o su representante legal.
      - Los delegados de prevención y los representantes de los empleados en el ámbito donde el interesado preste servicio, cuando tengan conocimiento directo de la situación que da origen a la solicitud de intervención. Asimismo los delegados sindicales estarán legitimados en relación con los miembros de su sección sindical.
      - El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.
      - Cualquier empleado que tenga conocimiento directo de un posible conflicto interno o de una presunta conducta de acoso en el entorno laboral.
      - El director del centro o jefe de la unidad afectada podrá actuar de oficio en aquellos casos en los que se tenga conocimiento de un posible conflicto interno o de una presunta conducta de acoso.
    - Contenido de la solicitud de intervención. La solicitud de intervención deberá contener, en su caso, como datos mínimos:
      - Nombre y apellidos, DNI, domicilio a efectos de notificaciones, teléfono, dirección de correo electrónico, etc., del solicitante.
      - En el supuesto de que el solicitante no esté directamente implicado en el conflicto interno o no coincida con la persona objeto de presunto acoso, la

- solicitud de intervención deberá identificar la persona o personas directamente relacionadas con el conflicto interno o que puedan estar sufriendo el acoso.
- Descripción de los hechos, aportación de documentos con valor probatorio si los hubiera, referencia de testigos, etc.
  - En caso de solicitud de intervención por acoso, identificación del presunto acosador.
  - En el supuesto de contar con el consentimiento de la persona afectada, deberá aportarse junto con la solicitud de intervención.
- Destinatario y actuación preliminar por parte del destinatario. La solicitud de intervención debe dirigirse a la Dirección de Recursos Humanos de la Gerencia a la que se encuentre adscrito el Centro en el que sucedan los hechos o, en su defecto, a la Dirección de Gestión.
- b) Indagación y valoración inicial. Recibido el escrito por la Dirección de Recursos Humanos de la Gerencia o, en su caso, la Dirección de Gestión, tras un primer análisis de los datos objetivos del caso, podrá:
- No admitir a trámite dicha solicitud de intervención, por no cumplir con las condiciones exigidas, o por resultar evidente que lo planteado no pertenece al ámbito de este protocolo. Esta resolución será motivada y se notificará a la persona que formuló la solicitud de intervención.
  - Iniciar la tramitación del caso según lo previsto en este protocolo, en cuyo caso y una vez aceptada a trámite, la Dirección de Recursos Humanos de la Gerencia o, en su caso, la Dirección de Gestión, iniciará las actuaciones necesarias para el esclarecimiento de los hechos. Para ello realizará las siguientes actuaciones:
    - Comunicará la iniciación del procedimiento al Servicio de Prevención, dándole traslado de la solicitud de intervención y requiriéndole un informe sobre la situación previa de los riesgos psicosociales en la unidad o centro de trabajo afectado, sobre los posibles antecedentes, indicadores o aspectos relacionados con la seguridad y salud que puedan resultar de interés para la adecuada valoración de la situación, así como el asesoramiento necesario sobre la orientación del caso.
    - Designará un instructor del procedimiento, que deberá reunir, en la medida de lo posible, capacidad para poder tener conocimiento de la situación, tanto en su conjunto, como en los detalles que pudieran resultar relevantes, así como distancia emocional y neutralidad respecto a las partes. Resultarán de aplicación, al instructor del procedimiento, las causas de abstención y recusación establecidas en los artículos 23 y 24 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
    - El instructor del procedimiento solicitará los informes que estime oportunos, promoverá la comparecencia de las partes, la declaración de testigos, así como las actuaciones complementarias que entienda necesarias para la clarificación de la situación.
- En esta fase, se trata de conocer los hechos ocurridos, identificar las variables principales ya sean personales o colectivas, el modelo de relación interpersonal, las consecuencias, personales y grupales de la situación, la consideración de eventuales medidas adicionales y el análisis de alternativas posibles de solución.
- El proceso de recopilación de información deberá desarrollarse con la máxima rapidez, confidencialidad y sigilo.
- Los trabajadores podrán acudir a las entrevistas a las que sean convocados y a las comparecencias, en cualquier momento del procedimiento, acompañados por un Delegado de Prevención o cualquier otra persona de su confianza, si así lo desean.
- En todo caso, la indagación acerca de la solicitud de intervención debe ser desarrollada con la máxima sensibilidad y respeto a los derechos de cada una de las partes afectadas.
- Al finalizar esta indagación previa, el instructor del procedimiento remitirá un informe por escrito a la Dirección de Recursos Humanos de la Gerencia

- cia o, en su caso, a la Dirección de Gestión, que deberá incluir los siguientes apartados:
- Un resumen de los hechos constatados.
  - Las actuaciones practicadas.
  - Valoración y conclusiones derivadas de la información obtenida.
  - Propuesta de actuaciones, de conformidad con lo indicado en el apartado siguiente.
- Con carácter general, el instructor del procedimiento emitirá su informe en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la solicitud de intervención, salvo que aprecie circunstancias que aconsejen la prórroga de dicho plazo, en cuyo caso propondrá la ampliación de plazo, de manera motivada, a la Dirección de Recursos Humanos de la Gerencia o, en su caso, a la Dirección de Gestión, que resolverá al respecto.  
Cuando la especial gravedad de la situación así lo requiera, las actuaciones se llevarán a cabo con la máxima rapidez, con el objetivo de reducir el plazo de resolución al mínimo posible.
- c) Elaboración de propuestas resultantes del informe de valoración inicial. El instructor del procedimiento, en su informe, deberá proponer alguna de las siguientes alternativas:
- Archivo de la solicitud de intervención, motivado por alguno de los siguientes supuestos:
    - Desistimiento del solicitante, salvo que el instructor apreciara la necesidad de continuar las actuaciones de oficio.
    - Falta de objeto o insuficiencia de indicios.
    - Resolución del contenido de la solicitud de intervención por actuaciones previas de cualquier tipo (conciliatorias, mediadoras, organizativas u otras).
  - Medidas organizativas, actuaciones de diálogo mediado, negociación u otras actuaciones individuales o colectivas que puedan contribuir a la solución de la situación, cuando se identifique un conflicto laboral de carácter interpersonal (aquel que tiene lugar entre dos o más personas por razones que no son estrictamente laborales, pero que repercuten sobre la dinámica de trabajo) u organizativo (aquel que tiene lugar entre dos o más personas por razón de las condiciones en que se organiza el trabajo).
  - Incoación de expediente disciplinario, en los siguientes casos:
    - Si se apreciasen indicios claros de alguno de los supuestos de acoso en el entorno laboral, tipificados tanto en el Estatuto Básico del Empleado Público como en el Estatuto Marco.
    - Si del análisis del caso se deduce la comisión de alguna otra falta, distinta a los diferentes supuestos de acoso en el entorno laboral, que esté tipificada en la normativa de aplicación.
    - Traslado de las actuaciones al Ministerio Fiscal, cuando pueda existir la comisión de un delito.
- d) Adopción de medidas por parte de la dirección del centro. La Dirección de Recursos Humanos de la Gerencia o, en su caso, la Dirección de Gestión, a la vista del informe emitido por el instructor del procedimiento, adoptará la resolución oportuna, en la que considerará las recomendaciones que, en su caso, haya efectuado el Servicio de Prevención, el Comité de Seguridad y Salud u otros. La resolución deberá indicar siempre el tipo de reclamación o recurso que procede contra la misma y el plazo para interponerlo.
2. Intervención de la Comisión de Conflictos. En el ámbito de cada Gerencia se constituirá una Comisión de Conflictos, que intervendrá en los supuestos que a continuación se relacionan y tendrá la composición y actuaciones que seguidamente se detallan:
- a) Casos en los que intervendrá la Comisión de Conflictos.
- Cuando no hubiese sido posible resolver el conflicto con las medidas propuestas por el Instructor y/o adoptadas por la Dirección de Recursos Humanos del centro, o en su caso, la Dirección de Gestión, esta elevará la situación a la Ge-

rencia, quien, con carácter inmediato, ordenará la intervención de la Comisión de Conflictos para el análisis y propuesta de resolución de la situación.

- Intervendrá también la Comisión de Conflictos cuando cualquiera de las partes del conflicto solicite a la Gerencia de la Institución Sanitaria correspondiente el traslado de las actuaciones a dicha Comisión, siempre que hayan transcurrido dos meses desde la finalización del procedimiento y entienda que las medidas adoptadas en la primera fase del procedimiento no han sido efectivas.

- b) Composición de la Comisión. La Comisión de Conflictos tendrá la siguiente composición:

- Dos profesionales designados por la Gerencia.
- Dos Delegados de Prevención designados por las organizaciones sindicales que forman parte del Comité de Seguridad y Salud.
- Un profesional del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

Los miembros de la Comisión de Conflictos se renovarán cada dos años.

Resultarán de aplicación a los miembros de la Comisión de Conflictos las causas de abstención y recusación establecidas en el artículo 23 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

- c) Actuaciones de la Comisión. La Comisión de Conflictos, tras el análisis de la situación y mediante cualquier medio de prueba, comparencias, o cualquier otra actuación que suponga el esclarecimiento de los hechos, emitirá un informe con una propuesta de resolución, que remitirá a la Gerencia y al Comité de Seguridad y Salud, en el plazo de un mes desde su constitución.

El informe de la Comisión de Conflictos reunirá las mismas características y contenidos que los señalados para el informe del instructor.

El Comité de Seguridad y Salud dispondrá de un plazo máximo de diez días hábiles para realizar observaciones al informe de la Comisión de Conflictos.

Estas observaciones se remitirán a la Gerencia, quien, a la vista del informe de la Comisión de Conflictos y de las observaciones del Comité de Seguridad y Salud, adoptará la resolución oportuna, en el plazo de 15 días hábiles desde la recepción de las observaciones del Comité de Seguridad y Salud.

La Resolución de la Gerencia deberá incluir, en cualquier caso, el pie de recurso correspondiente, procediendo a su notificación a los profesionales involucrados, al Servicio de Prevención y al Comité de Seguridad y Salud, a través de cualquier medio en el que quede constancia de que se ha efectuado esta notificación. Asimismo realizará las actuaciones necesarias para que dicha resolución pueda llevarse a cabo.

La Comisión de Conflictos reevaluará la situación una vez transcurridos seis meses desde la notificación de la Resolución de la Gerencia, para comprobar si las medidas adoptadas han sido efectivas y tratar de evitar que la situación se cronifique. Tras dicha reevaluación, emitirá un informe que dirigirá a la Gerencia y al Comité de Seguridad y Salud.

La Comisión de Conflictos, atendiendo a la naturaleza del conflicto o a las implicaciones personales en el mismo y con carácter excepcional, podrá solicitar la intervención de la Dirección General de Inspección y Ordenación o de la Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales, para la designación de un instructor externo.

3. Medidas cautelares. Para garantizar la protección de las personas implicadas en el proceso, y previa audiencia de las mismas, en cualquier momento del procedimiento, la Gerencia podrá adoptar las medidas o diligencias cautelares que estime necesario, con carácter provisional, o revisar las medidas cautelares ya adoptadas, informando al Servicio de Prevención y al Comité de Seguridad y Salud. Entre estas medidas pueden hallarse la separación o movilidad de las personas, con el único fin de evitarles mayores perjuicios.

4. Denuncias infundadas o falsas. En el caso de que del informe de valoración inicial o del emitido por la comisión de Conflictos, resulte que la solicitud de intervención se ha hecho de mala fe, o que los datos aportados o los testimonios son falsos, el titular de la Gerencia podrá incoar el correspondiente expediente disciplinario a las personas responsables.

5. Información. Con carácter general, se informará a los interesados de las actuaciones llevadas a cabo en cada fase del proceso, desde la iniciación del procedimiento, y de las resoluciones adoptadas. Asimismo, se informará al Servicio de Prevención y al Comité de Seguridad y Salud correspondiente.



En el supuesto de que algún interesado pidiera vista del expediente o en su caso fotocopia del mismo, el Director de Recursos Humanos de la Gerencia o, en su caso, el Director de Gestión facilitará esta documentación preservando en cualquier caso la confidencialidad de las personas intervinientes en el expediente.

6. Confidencialidad. En todo momento del procedimiento se observará 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 regirá por lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

### Quinto

#### *Seguimiento y control*

1. Seguimiento por las Gerencias. Las Gerencias de los centros en los que se produzcan casos de conflicto interno y/o de alguno de los tipos de acoso definidos efectuará el seguimiento de la ejecución y cumplimiento de las medidas correctoras propuestas, debiendo prestar una especial atención, en los casos de acoso en los que haya podido haber afectación de las víctimas, al apoyo y, en su caso, rehabilitación de las mismas facilitándole el acceso o la información sobre los recursos asistenciales disponibles.

Se deberá prestar también una atención especial y evitar posibles situaciones de hostilidad en el entorno de trabajo después de una solicitud de intervención por acoso, cuando se produce la reincorporación del empleado público a su puesto o entorno de trabajo, haya estado o no de baja laboral.

2. Seguimiento por la Comisión Central de Salud Laboral. La Comisión Central de Salud Laboral, directamente o a través de los grupos de trabajo que entienda necesario constituir, efectuará el seguimiento de la aplicación de este procedimiento y de los conflictos internos y casos de acoso en las Gerencias correspondientes del Servicio Madrileño de Salud.

Con el objetivo de recoger la información de los conflictos internos y casos de acoso, y efectuar un adecuado seguimiento, la Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales definirá una estructura de registro centralizado, para que todas las Gerencias, a través de sus respectivas Direcciones de Recursos Humanos o, en su defecto, las Direcciones de Gestión, recojan los datos sobre todas estas situaciones en un modelo homogéneo, que posibilite la elaboración de un mapa de riesgos. Hasta tanto se implante este registro centralizado, cada Gerencia debe registrar las situaciones conflictivas y casos de acoso que se generen en sus centros, debiendo remitir a la Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales los registros correspondientes con la periodicidad que se señale, que será, al menos, semestral. Esta información será remitida también por cada Gerencia al correspondiente Comité de Seguridad y Salud con la frecuencia que se acuerde en dicho órgano, que será, al menos, semestral.

La Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales colaborará con el órgano directivo responsable de los sistemas de información, para la definición e implantación de un Registro Centralizado de conflictos internos y casos de acoso, que sustituirá a los registros existentes en cada Gerencia.

Con la información de este Registro Centralizado se confeccionarán mapas de riesgos y se establecerán indicadores de seguimiento que faciliten la toma de decisiones y el diseño de actuaciones preventivas.

### Sexto

#### *Medidas de prevención en materia de conflictos internos y frente a los distintos tipos de acoso*

Las Gerencias, con la colaboración de los Servicios de Prevención y de los representantes de los empleados públicos, deben promover y ejecutar programas y acciones específicas dirigidas a:

- a) Declarar su compromiso de erradicar todos los tipos de acoso y de difundir y divulgar el presente protocolo.
- b) Fomentar conductas de tolerancia cero a cualquier tipo de violencia en todos sus centros de trabajo.
- c) Establecer instrumentos de identificación precoz de conflictos y procedimientos para la resolución de los mismos, en el marco definido por el presente protocolo.

- d) Observar las medidas preventivas y recomendaciones recogidas en las correspondientes evaluaciones de riesgos laborales, especialmente en lo que al ámbito psicosocial se refiere.
- e) Proporcionar información de la existencia del presente protocolo y de la web en la que se puede encontrar.
- f) Establecer algún sistema (buzón, correo electrónico o teléfono) dónde se puedan realizar consultas y recibir asesoramiento informativo.
- g) Proporcionar información sobre el procedimiento administrativo en casos de conflictos internos y/o de acoso.
- h) Informar de la existencia de este protocolo en los manuales o sesiones de acogida.
- i) Establecer un plan de difusión del presente protocolo y del Código de Buenas Prácticas recogido en el anexo II, a través de cualquier medio o forma de comunicación disponibles, ya que estos instrumentos tienen que contar con el conocimiento, la implicación y el compromiso de todos los miembros de la organización.

Los Servicios de Prevención realizarán la evaluación de riesgos de cada centro de trabajo, incluyendo la evaluación de los riesgos psicosociales, y asesorarán a las Gerencias respectivas en la elaboración de la planificación de actuaciones preventivas que resulten necesarias, negociándose posteriormente en los Comités de Seguridad y Salud. En estas actuaciones preventivas se indicarán los plazos, responsables y acciones concretas precisas para minimizar los riesgos detectados.

La actuación preventiva ante los conflictos internos y frente al acoso laboral debe respetar los criterios establecidos por la ergonomía y la psicología para un diseño adecuado del trabajo, así como diseñar y aplicar una adecuada política de evaluación y control de los riesgos psicosociales.

Los Servicios de Prevención, en función de la naturaleza y las características del conflicto interno o del supuesto acoso, tras recibir la comunicación del inicio del procedimiento, realizarán las siguientes actuaciones:

- Dar apoyo especializado a los intervinientes en todas las fases del procedimiento y en todos los ámbitos que fuera necesario.
- Evaluar y realizar propuestas a la Dirección de Recursos Humanos o, en su caso, a la Dirección de Gestión del centro, en cualquier momento del procedimiento.

Los Servicios de Prevención tendrán como principal cometido la protección de la salud de los trabajadores implicados en el conflicto interno o víctimas de acoso. Para cumplir con este objetivo contarán con el PAIPSE, que es el programa de atención integral a los profesionales del Servicio Madrileño de Salud, en materia de salud mental, por ello, cuando desde las consultas de Medicina del Trabajo se detecte cualquier afectación de la salud mental de los trabajadores implicados en el conflicto o víctimas de acoso, los Servicios de Prevención valorarán si es necesaria la derivación del trabajador o trabajadores a la UVOPSE (Unidad especializada del PAIPSE), actuando los Servicios de Prevención y la UVOPSE de una forma coordinada.

## Séptimo

### *Plan de formación*

Para la implantación de este procedimiento se elaborará un plan de formación específico en abordaje de conflictos, dirigido a todos los potenciales intervinientes en la gestión y manejo de los mismos y, de manera especial, a los miembros de las Comisiones de Conflictos que se constituyan, a los mandos intermedios y responsables de unidades y servicios, a los profesionales que puedan actuar como instructores del procedimiento o mediadores del conflicto y a los Delegados de Prevención.

Se procurará, asimismo, la formación continuada de un número suficiente de trabajadores en cada centro de trabajo, que puedan contribuir al desarrollo de un entorno laboral saludable y que puedan intervenir en la solución de conflictos internos. Para ello, esta materia será incluida, con dotación económica suficiente, en la oferta formativa anual de las Gerencias.

Las acciones formativas deberán tener por objeto, no solo las medidas y derechos relacionados con el presente protocolo sino también la identificación de los factores que contribuyen a crear un entorno laboral de respeto y exento de acoso, y a que los participantes sean plenamente conscientes de sus responsabilidades en la consecución de este entorno.

**Octavo***Información y asesoramiento en los supuestos de acoso sexual*

A efectos de dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 23.2 de la Ley 5/2005, de 20 de diciembre, los profesionales del Servicio Madrileño de Salud podrán solicitar asesoramiento en materia de acoso sexual a la persona nombrada como asesora para estos asuntos en la Dirección General de Función Pública de la Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno, cuyas funciones específicas son asesoramiento e información ante posibles situaciones de acoso sexual.

Asimismo las empleadas públicas podrán acudir al asesoramiento especializado que proporciona la Dirección General de la Mujer.

Las actuaciones de la persona asesora se regirán por los principios generales o pautas de actuación recogidos en el apartado 8.2 del Protocolo General de Prevención y Actuación frente a todos los tipos de acoso en el trabajo en la Administración de la Comunidad de Madrid y los organismos públicos vinculados a dependientes de ella, aprobado por Acuerdo, de 9 de mayo de 2017, del Consejo de Gobierno.

**Noveno***Revisión del protocolo*

La Comisión Central de Salud Laboral procederá a revisar el presente protocolo cuando se produzcan cambios en la normativa que puedan afectarlo y siempre que existan factores de cualquier tipo que aconsejen su modificación, para adaptarlo a la realidad de la organización. Como consecuencia de dicha revisión, la Comisión Central de Salud Laboral, en su caso, efectuará la oportuna propuesta de modificación a la Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales.

## ANEXO I DEL PROTOCOLO



Servicio Madrileño de Salud

CONSEJERÍA DE SANIDAD

## Comunidad de Madrid

## Solicitud de intervención en caso de conflicto interno y/o de acoso

## 1.- Datos de la persona que efectúa la solicitud de intervención:

NIF/ NIE		Apellido 1		Apellido 2	
Nombre				Categoría profesional	
Gerencia				Servicio / Unidad	
Turno		Teléfono Fijo		Teléfono Móvil	
Correo electrónico					

## 2.- ¿La persona que efectúa la solicitud de intervención es la persona afectada?

SÍ  
 NO. En este caso, indicar la condición desde la que se realiza esta solicitud de intervención:  
 Compañero/a     Delegado/a de Prevención     Miembro de órgano de representación de personal  
 Servicio de Prevención     Otros. Especificar:

## 3.- Datos de la persona afectada, en caso de ser distinta a la que efectúa la solicitud de intervención:

Apellido 1		Apellido 2		Nombre	
Turno				Categoría profesional	
Gerencia				Servicio / Unidad	

## 4.- Descripción de la situación:

(NOTA: para salvaguardar la confidencialidad de la información y la intimidad de las personas afectadas, este documento se presentará en el registro de la Gerencia a la que pertenezca el centro de trabajo, en un sobre cerrado, en cuyo exterior únicamente se indicarán los datos del remitente y la leyenda "SOLICITUD DE INTERVENCIÓN POR CONFLICTO INTERNO Y/O ACOSO", con el objeto de que permanezca cerrado hasta que llegue a la Dirección de Recursos Humanos del centro o, en su defecto, a la Dirección de Gestión.)



Servicio Madrileño de Salud

CONSEJERÍA DE SANIDAD

Comunidad de Madrid

5.- Otras observaciones:

[Empty box for observations]

6.- ¿Se adjunta documentación?

NO

Sí. Especificar:

En....., a..... de..... de.....

<b>FIRMA</b>

Los datos personales recogidos serán incorporados y tratados en el fichero del Plan Regional de Prevención de Situaciones Conflictivas (PRPSC), cuya finalidad es el registro y análisis de todo tipo de situaciones conflictivas que afecten a los profesionales del Servicio Madrileño de Salud en su puesto de trabajo o como consecuencia del desempeño del mismo, y podrán ser cedidos en los supuestos previstos en la Ley. El responsable del fichero es la Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales del Servicio Madrileño de Salud, y ante este órgano se podrán ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal

<b>DESTINATARIO</b>	Dirección de Recursos Humanos / Dirección de Gestión de *
---------------------	---

\* Indicar el nombre de la Gerencia

(NOTA: para salvaguardar la confidencialidad de la información y la intimidad de las personas afectadas, este documento se presentará en el registro de la Gerencia a la que pertenezca el centro de trabajo, en un sobre cerrado, en cuyo exterior únicamente se indicarán los datos del remitente y la leyenda "SOLICITUD DE INTERVENCIÓN POR CONFLICTO INTERNO Y/O ACOSO", con el objeto de que permanezca cerrado hasta que llegue a la Dirección de Recursos Humanos del centro o, en su defecto, a la Dirección de Gestión.)

## ANEXO II DEL PROTOCOLO

**CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS FRENTE A LA VIOLENCIA INTERNA****Primero***Objetivos del código de buenas prácticas*

Los objetivos del establecimiento de un Código de Buenas Prácticas frente a la violencia interna son los siguientes:

1. Dejar constancia por escrito del rechazo explícito a cualquier conducta de violencia interna en el trabajo.
2. Asegurar la ausencia de discriminación por razón de sexo, raza, origen, estado civil, opinión o condición social, así como un trato preferente o privilegiado que no esté justificado por razones objetivas.
3. Conseguir un clima de trabajo positivo, con la participación de todos los miembros de la organización, que promueva las relaciones basadas en el respeto mutuo.
4. Realizar una detección precoz de la violencia interna en el trabajo, así como proponer a las Direcciones correspondientes posibles medidas de actuación.
5. Conseguir que las conductas expresadas en el Código de Buenas Prácticas sean compartidas por todos los trabajadores, Dirección, Gerencia y agentes sociales.
6. Mejorar la calidad asistencial, mejorando las condiciones psicosociales de trabajo.

**Segundo***Responsabilidades respecto a la implantación del código de buenas prácticas*

1. Gerencia. La Gerencia será responsable de la implantación e implementación del presente Código de Buenas Prácticas con el objetivo de prevenir conflictos internos.
2. Mandos intermedios. Los mandos intermedios son los responsables de velar por el cumplimiento del presente Código de Buenas Prácticas en su ámbito de competencia.
3. Servicio de Prevención. El Servicio de Prevención deberá colaborar de forma activa en la implantación e implementación del Código de Buenas Prácticas con el objetivo de prevenir el riesgo psicosocial.
4. Delegados de Prevención. Los Delegados de Prevención colaborarán de forma activa en la implantación e implementación del Código de Buenas Prácticas difundiendo su contenido y alertando, dentro de sus competencias, de posibles incumplimientos en la materia.
5. Trabajadores. Deberán actuar de acuerdo con el Código de Buenas Prácticas, siendo conscientes de que mediante una conducta adecuada contribuirán a un entorno laboral saludable y respetuoso con la dignidad de las personas.

**Tercero***Principios y conductas del código de buenas prácticas*

El presente Código de Buenas Prácticas establece un conjunto de conductas necesarias, que garanticen unas relaciones laborales apropiadas en el lugar de trabajo, basadas en tres principios fundamentales, para cuyo cumplimiento es necesario especificar las conductas no permitidas, así como las conductas a promover:

1. Principios fundamentales.
  - a) Todos los trabajadores, sin diferencia de régimen jurídico, relación o duración de empleo, tienen derecho a un trato digno y respetuoso.
  - b) Ningún trabajador puede ser sometido a tratos degradantes, humillantes u ofensivos ni puede ser objeto de discriminación por ninguna razón o diferencia.
  - c) Cualquier trabajador que se considere objeto de conductas de violencia en el trabajo tiene el derecho y el deber de notificarlo para poner en marcha las actuaciones que permitan su resolución.
2. Conductas no permitidas en el lugar de trabajo.
  - a) Conductas organizacionales no permitidas:
    - Marginar a un trabajador, con el propósito de afectar a su bienestar psicosocial.
    - No asignar tareas al trabajador o encomendarle tareas no acordes a las funciones inherentes a su categoría profesional.

- Devaluar y/o descalificar en el ejercicio profesional, a través de cualquier medio o forma de comunicación.
  - Tolerar, permitir o silenciar la discriminación, el maltrato o la agresión a un trabajador por parte de otro u otros.
  - Llevar a cabo acciones de represalia contra trabajadores que hayan planteado quejas o denuncias, o contra los que hayan colaborado con ellos.
- b) Conductas que lleven al aislamiento social del trabajador:
- Restringiendo a los compañeros la posibilidad de hablar con él.
  - Ignorando su presencia.
  - Negándole la comunicación.
- c) Ataques hacia la dignidad y la vida privada de la persona, a través de cualquier medio:
- Calumniar o hablar mal.
  - Difundir rumores.
  - Atacar aspectos personales.
- d) Agresiones físicas y verbales:
- Amenazas verbales.
  - Uso de violencia física.
  - Conductas de naturaleza sexual (físicas y/o verbales) no deseadas por la persona afectada.
  - Gritos, insultos o ridiculizaciones.
  - Daños en el puesto de trabajo y/o a las pertenencias personales.
3. Conductas a promover en el lugar de trabajo.
- a) Fomentar el trato cortés, basado en los valores de igualdad, no discriminación, respeto, dignidad e integridad física y moral.
- b) Utilizar estilos de comunicación respetuosos, con tono de voz adecuado, evitando que sea agresivo o malsonante.
- c) Utilizar gestos, palabras o actitudes que no resulten ofensivas.
- d) Respetar las creencias, opiniones y estilo de vida de los demás trabajadores.
- e) Utilizar canales de comunicación fluidos y eficaces transmitiendo la información de manera veraz, concreta y fundamentada.
- f) Emitir opiniones teniendo en cuenta a los demás, de manera constructiva y sin censura pública de los errores ajenos.
- g) Evitar comportamientos que perjudiquen la buena reputación de los compañeros.
- h) Fomentar el trabajo en equipo y la implicación de los trabajadores en el buen funcionamiento del mismo y en la solución de problemas.
- i) Facilitar el contraste de ideas, con actitud constructiva, así como la búsqueda de soluciones y alternativas.
- j) Notificar las situaciones de conflicto entre compañeros de trabajo para poder darles una solución.

Madrid, a 26 de septiembre de 2017.—El Director General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales, Pablo Calvo Sanz.

(03/33.068/17)

