

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN
PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE
CONFLICTO INTERNO, VIOLENCIA Y ACOSO EN LAS FUNDACIONES
DE INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA

Realizado por:	Aprobado por:	Vº Bº:
Fecha y firma	Fecha y firma: (Presidenta del Comité)	Fecha y firma:

CONTROL DE CAMBIOS		
Nº de Edición	Fecha	Resumen de Cambios/Comentarios
01	04-05-2022	Inicio del procedimiento
02	19-10-22	Última revisión del procedimiento
03		

ÍNDICE

1. OBJETO	4
2. ALCANCE Y RESPONSABILIDADES.....	4
3. DEFINICIONES.....	4
4. PRINCIPIOS Y GARANTÍAS.....	6
5. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN	7
5.1 FASE INICIAL	7
5.1.1 Activación del procedimiento: SOLICITUD DE INTERVENCIÓN.....	7
5.1.2 Valoración inicial e indagación de los hechos	8
5.1.3 Elaboración de Propuestas	10
5.1.4 Medidas a adoptar por la Dirección de la FIB u órgano responsable similar	11
5.2 COMISIÓN DE CONFLICTOS.....	11
5.2.1 Casos de intervención.....	11
5.2.2 Composición	11
5.2.3 Actuaciones.....	11
5.3 MEDIDAS CAUTELARES.....	12
5.4 DENUNCIAS INFUNDADAS O FALSAS	12
5.5 INFORMACIÓN	13
5.6 CONFIDENCIALIDAD	13
5.7 SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	13
5.7.1 Seguimiento por la Dirección de la FIB.....	13
5.7.2 Seguimiento por la Comisión Central de Salud Laboral	13
6. MEDIDAS PREVENTIVAS EN MATERIA DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE CONFLICTO INTERNO, VIOLENCIA Y ACOSO.....	14
7. PLAN DE FORMACIÓN	15
8. INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO EN LOS SUPUESTOS DE ACOSO SEXUAL O POR RAZÓN DE GÉNERO	15
9. REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	15
10. REGISTROS.....	16
11. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA.....	16
12. FLUJOGRAMA	16
13. ANEXOS	18

1. 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 VII al presente protocolo, así como regular un procedimiento general para dotar a las Fundaciones de Investigación Biomédica (FIB), de las Instituciones Sanitarias adscritas al Servicio Madrileño de Salud (SERMAS), de una guía para la intervención ante conflictos internos generados entre sus trabajadores, así como ante situaciones que pudieran constituir cualquiera de las modalidades de acoso y/o discriminación.

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 BOCM de 23 de mayo de 2017. El presente protocolo es, asimismo, el instrumento general por el que se establecen las medidas específicas y los plazos máximos para la tramitación de las actuaciones en cada una de las fases del procedimiento (Anexo VI) respecto del personal de las FIB.

2. ALCANCE Y RESPONSABILIDADES

El presente protocolo aplica a todos los trabajadores, con independencia de su régimen jurídico y vinculación, que presten servicios en las FIB de las Instituciones Sanitarias adscritas al SERMAS.

Se excluyen explícitamente 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 (CAE), en todos los aspectos regulados en la normativa de aplicación.

La responsabilidad del cumplimiento de dicho protocolo recae sobre las Direcciones de las FIB.

3. DEFINICIONES

- **Conflicto interno:** Situación en la que dos o más trabajadores están en desacuerdo entre sí, teniendo cada uno de ellos 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 FIB, cualquiera que sea su nivel jerárquico o cometido funcional, los tipos son los siguientes:
 - **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.

- **Conflicto laboral de carácter organizativo:** aquel que tiene lugar entre dos o más personas por razón de las condiciones en que se organiza el trabajo.
- **Violencia interna:** Se entiende que existe violencia interna cuando tenga lugar, entre los propios empleados de las FIB, 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:
 - ✓ **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.
 - ✓ **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.
- **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 a la persona acosada.
 - 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.

Son 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.
- **Acoso por razón de sexo:** 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 (art. 7.2 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres).
 - **Acoso sexual:** 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
 - **Acoso discriminatorio:** la conducta negativa, sistemática o continuada, consistente en un trato diferente y perjudicial por razón de uno o más de los siguientes motivos personales, sociales o laborales: nacionalidad, raza o color, religión u opinión política, género u orientación sexual, embarazo o maternidad, asociación a algún organismo o afiliación sindical, condiciones laborales, como vacaciones, horarios, etc.

4. PRINCIPIOS Y GARANTÍAS

Las FIB en su empeño de respetar la intimidad y salvaguardar la dignidad de todas las personas que desarrollan su labor en torno a la organización, desarrollan los siguientes principios que han de regir en el entorno de las relaciones laborales de la organización. Así, las FIB se comprometen a:

- ✓ Evitar comportamientos, actitudes o acciones que son o puedan ser ofensivas, humillantes, degradantes, molestas, intimidatorias u hostiles.
- ✓ No ignorar las quejas, reclamaciones y denuncias de los casos de conflictos internos o de acoso que se puedan producir en la organización.

- ✓ Recibir y tramitar de forma rigurosa y rápida, así como con las debidas garantías de seguridad jurídica, confidencialidad, imparcialidad y derecho de defensa de las personas implicadas, todas las quejas, reclamaciones y denuncias que pudieran producirse.
- ✓ Garantizar que no se producirá ningún tipo de represalia ni contra las personas que formulen quejas, reclamaciones o denuncias, ni contra aquellas que participen en su proceso de resolución.
- ✓ Sancionar de forma proporcional a la infracción cometida, a las personas que acosen en función de las circunstancias y condicionamientos de su comportamiento o actitud (de acuerdo a los artículos 54,55 y 56 del convenio), de la gravedad de la infracción, gravedad de la alteración social y perjuicios causados, el riesgo para la salud, el número de afectados, el beneficio obtenido y el grado de intencionalidad y reiteración (art 56 del convenio).

5. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

De conformidad con lo establecido en el punto 1 de este protocolo, para agilizar la tramitación del procedimiento y evitar demoras no justificadas, que pudieran perjudicar las situaciones que se persigue resolver, se establece el esquema de los plazos máximos para la tramitación de las actuaciones del procedimiento en el Anexo VI.

5.1 FASE INICIAL

5.1.1 Activación del procedimiento: SOLICITUD DE INTERVENCIÓN

El procedimiento se inicia a partir de la presentación de una solicitud de intervención. Cada una de las FIB pondrá a disposición de los trabajadores a través de la web el modelo de solicitud de intervención (Anexo I).

Estarán legitimados para proceder a la activación del procedimiento:

- La persona afectada o su representante legal.
- Los delegados de prevención, cuando tengan conocimiento directo de la situación.
- El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.
- Cualquier trabajador que tenga conocimiento directo de la situación.
- El responsable o jefe de la unidad afectada podrá actuar de oficio en aquellos casos en los que tenga conocimiento de un posible conflicto interno o de una presunta conducta de acoso y/o discriminación.

La presentación de la solicitud de intervención se realizará en papel en un sobre cerrado, en cuyo exterior figurará:

- Leyenda: **“Solicitud de intervención por conflicto interno y/o acoso”**
- **Destinatario:** Dirección de Recursos Humanos de la FIB u órgano responsable similar, o Comité de Seguridad y Salud.

En el interior del sobre se depositará todos aquellos documentos que se consideren necesarios, para garantizar la confidencialidad, el sigilo y evitar el mal uso de la información o victimización, junto con el Anexo II.

La documentación mínima requerida será:

- **Identidad del solicitante:** Cuando este esté directamente implicado se facilitará: Nombre y apellidos, DNI, domicilio a efectos de notificaciones, teléfono, dirección de correo electrónico.

En el supuesto de que el solicitante no esté directamente implicado, en la solicitud se identificará a la persona o personas directamente relacionadas con el conflicto interno o que puedan estar sufriendo el acoso.

- **Descripción de los hechos.**
- **Documentación** en la que se apoya la solicitud si los hubiera, referencia de testigos, fotos, e-mails, whatsApp, registro de llamadas o cualquier otro modo de justificar la Solicitud.
- **Identificación** de la otra parte del conflicto interno o presunto acoso.
- **Consentimiento** de la persona afectada si se dispone del mismo (Anexo III).

5.1.2 Valoración inicial e indagación de los hechos

Recibido el escrito por la Dirección de Recursos Humanos, u órgano responsable similar o en su defecto, los representantes de los trabajadores del Comité de Seguridad y Salud, los cuales remitirán a su vez la solicitud a la Dirección de Recursos Humanos u órgano responsable similar.

La Dirección de Recursos Humanos u órgano responsable similar, en el caso de que la solicitud no haya sido presentada por el trabajador directamente afectado, le comunicará la recepción de la “Solicitud de intervención por conflicto interno y/o acoso”, para que dicho trabajador ratifique o no la Solicitud. Si la Solicitud no es ratificada por el trabajador, esta se archiva y, en el caso contrario, se inicia el procedimiento.

Si el trabajador presenta directamente la “Solicitud de intervención por conflicto interno y/o acoso” a la Dirección de Recursos Humanos u órgano responsable similar, esta deberá comunicarlo en el plazo de un día hábil al Comité de Seguridad y Salud. Esta comunicación será previa a la ratificación por parte del trabajador.

Tras un primer análisis de los datos objetivos de la Solicitud presentada y en el plazo de un máximo de 5 días hábiles, la Dirección de Recursos Humanos u órgano responsable similar, comunicará al trabajador solicitante y al Comité de Seguridad y Salud la resolución razonada de estimar o no la solicitud de intervención, pudiendo, además, en ambos casos y si procediera, acordar el inicio de un proceso de mediación.

La desestimación de la tramitación de la Solicitud se dará siempre que no cumpla con las condiciones exigidas, o por resultar evidente que lo planteado está fuera del ámbito de aplicación de este protocolo. Esta resolución será motivada y se notificará al trabajador solicitante y al Comité de Seguridad y Salud.

El proceso de mediación entre las partes se planteará cuando tras el análisis de los hechos se considere que puede ser efectiva para mejorar la situación o solucionar el conflicto y sea aceptada por ambas partes.

El inicio de la tramitación de la solicitud de intervención será a través de la Dirección de Recursos Humanos u órgano responsable similar de la FIB llevando a cabo las actuaciones necesarias para el esclarecimiento y valoración de los hechos. Para ello realizará las siguientes actuaciones:

- Comunicará la iniciación del procedimiento a:
 - **Trabajadores afectados**
 - **Servicio de Prevención**, dándole traslado de la solicitud de intervención, requiriéndole un **informe** sobre la situación previa de: los riesgos psicosociales en la unidad o servicio afectado, 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.
 - **Comité de Seguridad y Salud**
- Se designará el instructor del procedimiento y, una vez aceptada la designación, deberá reunir evidencias que, en la medida de lo posible, permitan esclarecer y valorar los hechos. Se estudiará la situación tanto en su conjunto como en los detalles que pudieran ser relevantes. El instructor del procedimiento deberá guardar los principios de independencia, imparcialidad, integridad y confidencialidad (Anexo IV).

En caso de concurrir causa de abstención o recusación, el instructor lo pondrá de manifiesto al órgano responsable que designará y comunicará el nombramiento de un nuevo instructor (el día hábil siguiente), quien deberá manifestarse sobre su nombramiento y aceptación de esta nueva designación (en el plazo máximo de un día hábil). 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:

- Todos los informes que estime oportunos
- Promoverá la comparecencia de las partes
- La declaración de testigos (Anexo V)
- Las actuaciones complementarias que entienda necesarias para la clarificación y valoración de la situación.

El proceso de recopilación de información deberá desarrollarse con la máxima rapidez, confidencialidad y sigilo. Se trata de:

- Conocer los hechos ocurridos
- Identificar:
 - ✓ las variables principales ya sean personales o colectivas
 - ✓ el modelo de relación interpersonal
 - ✓ las posibles causas y consecuencias, personales y grupales de la situación

- Establecer la consideración de medidas eventuales adicionales o cautelares y el análisis de alternativas posibles de solución.

Los trabajadores podrán acudir a las entrevistas a las que sean convocados y a las comparencias, 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.

Una vez finalizado el proceso de indagación previa, con carácter general, el instructor del procedimiento emitirá su informe. 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 (Anexo VI plazos máximos de respuesta para cada fase del procedimiento).

El instructor del procedimiento emitirá un informe a la dirección de Recursos Humanos de la FIB u órgano responsable similar y al Comité de Seguridad y Salud con los siguientes apartados:

- Un resumen de los hechos constatados.
- Las actuaciones practicadas.
- Valoración y conclusiones derivadas de la información obtenida.
- Propuesta de actuaciones.

5.1.3 Elaboración de Propuestas

El informe emitido por el instructor del procedimiento deberá presentar alguna de las siguientes propuestas:

-Archivar la solicitud de intervención, motivada 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**.
- ✓ **Resolver el 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 u organizativo.

-Incoación de expediente disciplinario, en los siguientes casos:

- ✓ Apreciación de indicios claros de alguno de los supuestos de acoso en el entorno laboral, tipificados en el Convenio Colectivo de aplicación.
- ✓ 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.

5.1.4 Medidas a adoptar por la Dirección de la FIB u órgano responsable similar

La Dirección de Recursos Humanos de la FIB u órgano responsable similar, junto con el Comité de Seguridad y Salud, a la vista del informe emitido por el instructor del procedimiento, consensuarán la solución oportuna, en la que se considerará las recomendaciones que haya efectuado el Servicio de Prevención. La Dirección de Recursos Humanos de la FIB u órgano responsable similar, comunicará la resolución acordada a los trabajadores afectados, los cuales podrán presentar alegaciones. Las medidas a adoptar se pondrán en marcha una vez finalizado el plazo de presentación de alegaciones por parte de los trabajadores afectados (Anexo VI).

5.2 COMISIÓN DE CONFLICTOS

5.2.1 Casos de intervención

Se constituirá una Comisión de Conflictos, que intervendrá siempre que hayan transcurrido dos meses desde la implementación de las medidas adoptadas en los supuestos que a continuación se relacionan:

- Cuando no hubiese sido posible resolver el conflicto con las medidas propuestas por el Instructor y/o adoptadas por la Dirección de Recursos Humanos de la FIB u órgano responsable similar, quien, con carácter inmediato, ordenará la intervención de la Comisión de Conflictos para el análisis y propuesta de resolución de la situación.
- Cuando cualquiera de las partes del conflicto solicite a la dirección correspondiente el traslado de las actuaciones a dicha Comisión.

5.2.2 Composición

La Comisión de Conflictos estará compuesta por 5 miembros:

- ✓ Dos profesionales designados por la Dirección de la FIB.
- ✓ 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.

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.

Caso de presentarse causas de abstención/recusación y ser necesario nombrar nuevos miembros de esta Comisión, serán de aplicación los plazos previstos en estos supuestos para la designación del instructor.

5.2.3 Actuaciones

La Comisión de Conflictos, tras un primer análisis de la situación mediante cualquier evidencia, comparencias, o cualquier otra actuación que suponga el esclarecimiento de los hechos, emitirá un informe con una propuesta de solución, que remitirá a la Dirección de Recursos Humanos u órgano responsable similar, al Comité de Seguridad y Salud y a los trabajadores afectados. El informe de la Comisión

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

La Comisión de Conflictos, atendiendo a la naturaleza del conflicto o a las implicaciones personales en el mismo podrá solicitar en su informe la designación de un mediador profesional externo, cuando entienda que esta intervención es la más adecuada para la resolución del conflicto.

Una vez emitido el informe por la Comisión de conflictos, el Comité de Seguridad y Salud podrá realizar observaciones que remitirá a la Dirección de la FIB u órgano responsable similar, quien, a la vista del informe de la Comisión de Conflictos y de las observaciones del Comité de Seguridad y Salud, adoptará la solución oportuna.

La solución de la Dirección de la FIB u órgano responsable similar, será notificada a los trabajadores afectados, 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. Así mismo, realizará las actuaciones necesarias para que dicha resolución pueda llevarse a cabo. Los trabajadores afectados no podrán recurrir las medidas, pero sí podrán tomar las medidas legales oportunas fuera del ámbito de la organización.

La Comisión de Conflictos reevaluará la situación, para comprobar si las medidas adoptadas han sido efectivas o, caso contrario, evitar que la situación se cronifique. Tras dicha reevaluación, emitirá un informe que dirigirá a la Dirección de la FIB u órgano responsable similar y al Comité de Seguridad y Salud.

5.3 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 Dirección de la FIB u órgano responsable similar 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.

5.4 DENUNCIAS INFUNDADAS O FALSAS

En el caso de que del informe del instructor 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 Dirección de la FIB u órgano responsable similar podrá incoar el correspondiente expediente disciplinario a las personas responsables, en cumplimiento del Convenio de aplicación.

5.5 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, la Dirección de Recursos Humanos de la FIB u órgano responsable similar o, en su caso, el Comité de Seguridad y Salud facilitará esta documentación preservando en cualquier caso la confidencialidad de las personas intervinientes en el expediente.

5.6 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 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD).

5.7 SEGUIMIENTO Y CONTROL

5.7.1 Seguimiento por la Dirección de la FIB

La Dirección de la FIB en la que se produzcan casos de conflicto interno y/o de alguno de los tipos de acoso definidos en este protocolo 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.

Después de una solicitud de intervención por acoso se prestará una atención especial para evitar posibles situaciones de hostilidad en el entorno de trabajo durante todo el proceso y cuando se produzca la reincorporación del trabajador a su puesto o entorno de trabajo, haya estado o no de baja laboral.

5.7.2 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 FIB. Elaborará un Registro Centralizado anual de las mismas, con el objetivo de efectuar un adecuado seguimiento de manera que se recojan los datos sobre todas estas situaciones en un modelo homogéneo, que posibiliten la elaboración de un mapa de riesgos y el establecimiento de indicadores de seguimiento para la toma de decisiones y el diseño de actuaciones preventivas.

Hasta la implantación de este registro centralizado, cada Dirección de la FIB registrará las situaciones conflictivas y casos de acoso que se generen en sus centros, debiendo remitir, dicho registro al menos cada seis meses a la Comisión Central de Salud Laboral y al Comité de Seguridad y Salud.

6. MEDIDAS PREVENTIVAS EN MATERIA DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE CONFLICTO INTERNO, VIOLENCIA Y ACOSO

Las Direcciones de las FIB, con la colaboración de los Servicios de Prevención y de los representantes de los trabajadores, deben promover y ejecutar programas y acciones específicas dirigidas a:

- ✓ Declarar su compromiso de erradicar todos los tipos de acoso y de difundir y divulgar el presente protocolo.
- ✓ Fomentar conductas de tolerancia cero a cualquier tipo de violencia en todos sus centros de trabajo.
- ✓ Establecer instrumentos de identificación precoz de conflictos y procedimientos para la resolución de los mismos, en el marco definido por el presente protocolo.
- ✓ Observar las medidas preventivas y recomendaciones recogidas en las correspondientes evaluaciones de riesgos laborales, especialmente en lo que al ámbito psicosocial se refiere.
- ✓ Establecer un plan de difusión del presente protocolo y del Código de Buenas Prácticas recogido en el anexo VII, 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.
- ✓ Proporcionar información de la existencia del presente protocolo y de la web en la que se puede encontrar.
- ✓ Establecer algún sistema (buzón, correo electrónico o teléfono) dónde se puedan realizar consultas y recibir asesoramiento informativo.
- ✓ Proporcionar información sobre el procedimiento administrativo en casos de conflictos internos y/o de acoso.
- ✓ Informar de la existencia de este protocolo en los manuales o sesiones de acogida.

Las actuaciones de los Servicios de Prevención engloban:

- La evaluación de riesgos de los puestos de trabajo y de cada centro de trabajo.
- La evaluación de los riesgos psicosociales.
- Asesoramiento a la Dirección 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 la FIB, 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.

7. PLAN DE FORMACIÓN

Para la implantación de este procedimiento se elaborará un plan de formación general para todos los trabajadores y un plan específico en abordaje de conflictos, dirigido a todos los potenciales intervinientes en la gestión y manejo de los mismos.

El plan de formación específica irá dirigido a:

- Miembros de las Comisiones de Conflictos que se constituyan.
- Mandos intermedios.
- Responsables de unidades y servicios.
- Trabajadores que lo soliciten expresamente para poder actuar como instructores o mediadores cualificados del conflicto.
- 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 prevención y actuación ante situaciones de conflicto interno, violencia y acoso. Para ello, esta materia será incluida, con dotación económica suficiente, en la oferta formativa anual de las FIB.

Las acciones formativas deberán tener por objeto:

- ✓ Divulgar las medidas y derechos relacionados con el presente protocolo.
- ✓ Identificar los factores que contribuyen a crear un entorno laboral de respeto y exento de acoso.
- ✓ Concienciar a los participantes de su responsabilidad en la consecución de este entorno.

8. INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO EN LOS SUPUESTOS DE ACOSO SEXUAL O POR RAZÓN DE GÉNERO

A efectos de dar cumplimiento a lo previsto en los Planes de Igualdad, se circunscribe a los mismos todas las actuaciones en materia de acoso sexual y discriminatorio por razón de género.

9. REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

La Comisión Central de Salud Laboral junto con el Comité de Seguridad y Salud procederán a revisar el presente protocolo cuando se produzcan cambios en la normativa o que puedan afectarlo y siempre que existan factores de cualquier tipo que aconsejen su modificación, para adaptarlo a la realidad de la

organización. En cualquier caso, se realizará una revisión general del procedimiento pasados dos años. Como consecuencia de dicha revisión, la Comisión Central de Salud Laboral y el Comité de Seguridad y Salud, en su caso, efectuarán la oportuna propuesta de modificación.

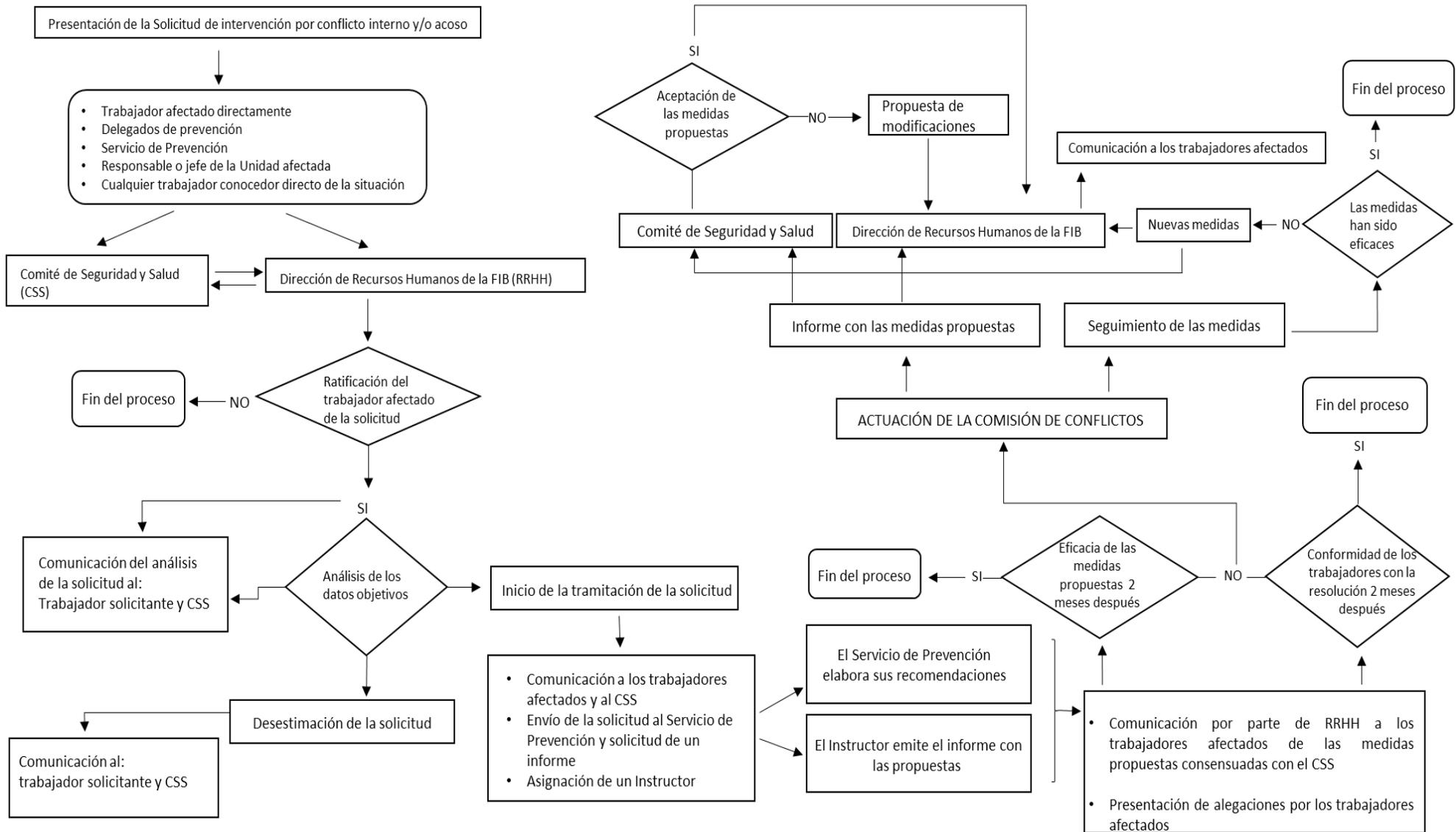
10. REGISTROS

Registro	Emitido por
Registro Centralizado de los conflictos internos y casos de acoso en las FIB	Comisión Central de Salud Laboral
Registro de los conflictos internos y de casos de acoso de cada FIB	Dirección de la FIB

11. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

Código	Documento
Anexo I	Modelo de solicitud de intervención
Anexo II	Relato de los hechos
Anexo III	Modelo de consentimiento
Anexo IV	Compromiso de confidencialidad del instructor
Anexo V	Consentimiento Informado de participación en la fase de entrevistas del procedimiento abierto por activación de protocolo de prevención y actuación ante situaciones de conflicto interno, violencia y acoso de la FIB del Hospital
Anexo VI	Plazos de respuesta propuestos para las distintas etapas del procedimiento
Anexo VII	Código de buenas prácticas frente a situaciones de conflicto interno, violencia y acoso

12. FLUJOGRAMA



13. ANEXOS

ANEXO I: MODELO DE SOLICITUD DE INTERVENCIÓN

D/Dª..... con DNI..... y con domicilio a efectos de notificación en..... Localidad..... CP..... teléfono de contacto, correo electrónico, en calidad de

EXPONE

Que, según lo dispuesto en el protocolo de prevención y actuación ante situaciones de conflicto interno, violencia y acoso en las FIB, adjunta en sobre cerrado documentación relativa al mismo

SOLICITA

Que mediante el presente escrito sea atendida la solicitud. Para que conste a los efectos oportunos,

En....., a..... de..... de 20....

Fdo:

A/A: DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS U ÓRGANO RESPONSABLE SIMILAR

DE:.....

ANEXO II: RELATO DE LOS HECHOS

D/Dª.....con DNI.....y con domicilio a efectos de notificación enCiudad.....C.P.....teléfono de contacto en calidad de ante la Dirección de Recursos Humanos de y como mejor proceda.

DIGO:

Que mediante el presente escrito sean atendidas las razones que se exponen en base a los siguientes:

HECHOS

PRIMERO- Que presto servicios en el Laboratorio/Servicio en la categoría profesional derealizando las funciones de:

Hará constar la descripción del puesto de trabajo y de la tarea, contenido del mismo, tipo de relaciones que establece con sus compañeros y superiores jerárquicos, complejidad de la tarea, horarios, carga de trabajo, y cualquier otra información que considere de interés.

SEGUNDO- Que desde la fecha..... está padeciendo una situación de conflicto laboral que sustento en los siguientes hechos:

Hará un relato cronológico de los hechos, desde cuándo ocurre, quiénes han estado implicados, origen del conflicto, tipos de conducta del agresor, lugar donde se produce, como me afecta y posibles pasos dados encaminados a solucionar el conflicto, etc.

TERCERO- Para ello, se aportan las siguientes pruebas documentales:

CUARTO- A los efectos de constatar los hechos señalados, solicito sean llamados en calidad de testigos las siguientes personas:

QUINTO- Que se valore la siguiente propuesta de solución:

Por lo que **SOLICITO** a la Dirección de Recursos Humanos de, que teniendo por presentado este escrito, se sirva admitirlo a fin de que, tras los trámites oportunos, y por la investigación y análisis de los hechos que se sean atendidas las razones expuestas y se elabore el preceptivo informe.

Fecha y firma del solicitante / representante: _____

Podrán adjuntarse a la presente solicitud cuantas hojas, informes se consideren necesarias para expresar adecuadamente la situación por parte del solicitante

ANEXO III: MODELO DE CONSENTIMIENTO

D. /Dña.:

DNI/NIF:

Trabajador de la FIB del Hospital

Con domicilio en:

Teléfono de contacto y /o correo electrónico:

Doy mi consentimiento para que D./Dña., en calidad de.....da traslado de la solicitud a la Dirección de Recursos Humanos de la FIB del y para que se proceda a su investigación y resolución, según lo establecido en el Protocolo de Prevención y Actuación ante las situaciones de Conflicto Interno en las FIB.

Para que conste a los efectos oportunos, firmo la presente en:

.....a..... de..... de 20....

Fdo:

ANEXO IV: COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD DEL INSTRUCTOR

Don/Doña _____ con DNI _____, habiendo sido designado por _____ (*Nombre de la empresa*) como instructor para intervenir en el “**PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE LAS SITUACIONES DE CONFLICTO INTERNO Y/O ACOSO**” de la FIB del Hospital _____, con número de referencia: _____ se compromete a respetar la confidencialidad, privacidad, intimidad e imparcialidad de las partes a lo largo de las diferentes fases del proceso.

Por lo tanto, y de forma más concreta, manifiesto mi compromiso a cumplir con las siguientes obligaciones:

- ✓ Garantizar la dignidad de las personas y su derecho a la intimidad a lo largo de todo el procedimiento.
- ✓ Garantizar el tratamiento reservado y la más absoluta discreción en relación con la información sobre las situaciones que pudieran ser constitutivas de conflicto interno y/o acoso.
- ✓ Garantizar la más estricta confidencialidad y reserva sobre el contenido de las denuncias presentadas, resueltas o en proceso de investigación de las que tenga conocimiento, así como velar por el cumplimiento de la prohibición de divulgar o transmitir cualquier tipo de información por parte del resto de las personas que intervengan en el procedimiento.

Asimismo, declaro que he sido informado por la FIB del Hospital de la responsabilidad disciplinaria en que podría incurrir por el incumplimiento de las obligaciones anteriormente expuestas.

En _____, a _____.

Fdo.: _____

ANEXO V: CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PARTICIPACIÓN EN LA FASE DE ENTREVISTAS DEL PROCEDIMIENTO ABIERTO POR ACTIVACIÓN DE PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE CONFLICTO INTERNO, VIOLENCIA Y ACOSO DE LA FIB DEL HOSPITAL

NOMBRE Y APELLIDOS:

NIF:

EXPONGO:

Que conozco el procedimiento de actuación previsto en el “**PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE CONFLICTO INTERNO, VIOLENCIA Y ACOSO**” de la FIB del Hospital.....y, en consecuencia, las garantías previstas en el mismo en cuanto al respeto y protección de la intimidad y dignidad de las personas afectadas y la obligación de guardar una estricta confidencialidad de la información.

DECLARO

Mi consentimiento para participar en la fase de entrevistas del procedimiento iniciado el día_____ para la investigación de los hechos.

Localidad y fecha:

Firma:

ANEXO VI PLAZOS DE RESPUESTA PROPUESTOS PARA LAS DISTINTAS ÉTAPAS DEL PROCEDIMIENTO

FASE DEL PROCESO	TIPO DE ACTUACIÓN	RESPONSABILIDAD	PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA
Inicial	Designación y comunicación al instructor	Dirección de la FIB u órgano responsable similar	1 día hábil desde la recepción de la Solicitud
	Comunicación aceptación o alegación de causa de abstención/recusación por el instructor	Instructor	1 día hábil desde comunicación de la designación
	Nueva designación y comunicación al instructor	Dirección de la FIB u órgano responsable similar	1 día hábil desde la recepción de la causa de abstención/recusación
	Emisión del informe y propuesta del instructor	Instructor	2 meses de forma general
			2 meses + 1 mes de prórroga cuando el instructor aprecia circunstancias que lo aconsejan
			1mes Cuando se trate de una situación con especial gravedad
	Elaboración y comunicación de propuesta con las medidas a adoptar	Dirección de la FIB u órgano responsable similar/CSS	5 días hábiles desde la recepción del informe del instructor
	Presentación de alegaciones	Trabajadores afectados	5 días hábiles desde la comunicación de la propuesta con las medidas a adoptar
	Resolución de alegaciones	Dirección de la FIB u órgano responsable similar	5 días hábiles desde la recepción de las alegaciones
	Puesta en marcha de las medidas a adoptar		5 días desde la finalización del plazo para presentar alegaciones o desde su resolución
Seguimiento de ejecución y cumplimiento de las medidas adoptadas	2 meses desde su puesta en marcha		
Comisión de Conflictos	Solicitud de intervención de la Comisión de Conflictos	Dirección de la FIB u órgano responsable similar	2 meses después de la implementación de las medidas adoptadas por la Dirección de la FIB
	Constitución de la Comisión de Conflictos y comunicación de la designación a sus miembros	Dirección de la FIB u órgano responsable similar	5 días hábiles desde la recepción de la solicitud
	Comunicación aceptación o alegación de causa de abstención/recusación por los designados y nueva designación y comunicación a los que les sustituyan	- Miembros designados -Dirección de la FIB u órgano responsable similar	Iguales plazos que para el caso de la designación de Instructor (1 día hábil)
	Emisión del informe y comunicación a la Dirección de la FIB u órgano responsable similar, al CSS y a los trabajadores afectados	Comisión de Conflictos	15 días hábiles desde su constitución
	Presentación de observaciones por el CSS		5 días hábiles desde la comunicación del Informe de la Comisión de Conflictos

	Resolución, comunicación e implementación de las medidas que finalmente se acuerden	Dirección de la FIB u órgano responsable similar	5 días hábiles (resolución y comunicación) + 5 días hábiles (implementación de medidas desde su comunicación)
	Seguimiento y reevaluación de la situación	Comisión de Conflictos	2 meses desde la implementación de las medidas
Registro de situaciones conflictivas de cada FIB	Registro de situaciones conflictivas y remisión a la CCSL	Dirección de la FIB u órgano responsable similar	Cada 6 meses
Registro Centralizado de situaciones conflictivas de todas las FIB	Elaboración de un mapa de riesgos e indicadores de seguimiento con los datos remitidos por las FIB	Comisión Central de Salud Laboral	Anualmente

Acrónimos: FIB: Fundación de Investigación Biomédica, CSS: Comité de Seguridad y Salud, CCSL: Comisión Central de Salud Laboral

ANEXO VII CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS FRENTE A LOS SITUACIONES DE CONFLICTO INTERNO, VIOLENCIA Y ACOSO

Objetivos

Primero

Los objetivos del establecimiento de un Código de Buenas Prácticas frente a los conflictos internos, acoso y/o discriminatorios son los siguientes:

1. Dejar constancia por escrito del rechazo explícito a cualquier conducta de violencia interna en el trabajo.
2. 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.
3. Realizar una detección precoz de la violencia interna en el trabajo, así como proponer a las Direcciones correspondientes posibles medidas de actuación.
4. Conseguir que las conductas expresadas en el Código de Buenas Prácticas sean compartidas por todos los trabajadores, Dirección.
5. Mejorar la calidad investigadora, mejorando las condiciones psicosociales de trabajo.

Segundo

Responsabilidades respecto a la implantación del código de buenas prácticas

1. Dirección de Recursos Humanos u órgano similar: La Dirección de Recursos Humanos u órgano similar serán los responsables de la implantación e implementación del presente Código de Buenas Prácticas con el objetivo de prevenir conflictos internos, acoso y/o discriminación.
2. Responsables de cada área o servicio: 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.
- 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.
- Cuestionar reiteradamente las aportaciones e instrucciones de trabajo de una persona con el ánimo de desestabilizarlo y restar su autoridad.
- Tolerar, permitir o silenciar la discriminación, el maltrato o la agresión a un trabajador por parte de otro u otros.
- 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.

b) Conductas que lleven al aislamiento social del trabajador:

- Aislar a una persona y reducir sus posibilidades de expresarse o de comunicarse con jefes o compañeros.
- Ignorar su presencia

c) Ataques hacia la dignidad y la vida privada de la persona, a través de cualquier medio:

- Difundir rumores falsos sobre su trabajo o vida privada.
- Destruir la reputación personal o profesional de una persona mediante calumnias.
- Atacar aspectos personales

d) Agresiones físicas y verbales:

- Insultar o menospreciar repetidamente a un trabajador.
- Reprenderlo reiteradamente delante de otras personas, de manera injustificada.
- Amenazar verbalmente.
- Uso de violencia física.
- Conductas de naturaleza sexual (físicas y/o verbales) no deseadas por la persona afectada
- Dañar el puesto de trabajo y/o 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.