


<a href="http://www.larioja.org">www.larioja.org</a>  Gobierno de La Rioja	PLAN DE PREVENCIÓN DEL GOBIERNO DE LA RIOJA	P-11
		REVISION: 0
	PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN PARA CASOS DE CONFLICTO INTERPERSONAL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RIOJA	FECHA:30/03/2012
		Página 1 de 12

## PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN PARA CASOS DE CONFLICTO INTERPERSONAL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RIOJA

Revisión	Modificaciones realizadas
0	Revisión inicial

Elaborado por: Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad Autónoma de La Rioja  Fecha: 30/03/2012	Revisado y Aprobado: En el Comité de Seguridad y Salud  Fecha:30/03/2012
---	---


## ÍNDICE

- 1.- OBJETO
- 2.- AMBITO DE APLICACIÓN
- 3.- PRINCIPIOS DEL PROCEDIMIENTO
- 4.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
  - 4.1 Iniciación del Procedimiento
  - 4.2 Intervención en el Conflicto
  - 4.3 Finalización e Intervención Formal
- 5.- MEDIDAS PREVENTIVAS
- 6.- ANEXOS

Desde el año 2006 el Gobierno de La Rioja viene aplicando un protocolo de actuación en casos de acoso psicológico en el trabajo para los empleados de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de La Rioja que se recoge en la Instrucción de 15 de diciembre de 2006 de la Dirección General de Función Pública por la que se aprueba el procedimiento de actuación en casos de queja por acoso psicológico en el trabajo. Desde ese año, debido al aumento de investigaciones y estudios en el campo de la psicología laboral en general y en concreto en el caso de acoso psicológico en el trabajo, se han ido conformando nuevas directrices y criterios para la prevención y tratamiento de este tipo de riesgo en las empresas. Este hecho, junto con la experiencia que nos ha ido dando la aplicación del protocolo actual, hace que sea necesario una modificación de dicho documento para adaptarnos a las novedades preventivas y a la realidad de la Administración Riojana.

Entre las novedades que incluye este protocolo es ampliar su ámbito de aplicación. De esta forma no es exclusivo de los casos de acoso psicológico sino que, buscando precisamente evitar llegar a esa situación extrema, actuar ante cualquier conflicto interpersonal que pudiera surgir entre trabajadores de la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja. El conflicto en sí mismo se considera normal dentro de una organización, no tiene por qué ser considerado como una situación negativa y de hecho puede considerarse como una oportunidad de mejora y de aprendizaje. Sin embargo, cuando el conflicto no se gestiona de forma adecuada y persiste en el tiempo comienzan a surgir los aspectos negativos del conflicto, constituyendo en este último caso un riesgo de carácter psicosocial que puede crear no sólo un mal ambiente de trabajo y problemas en la calidad del servicio prestado, sino que puede tener repercusiones negativas para la salud de las personas involucradas en el mismo. Cuando los conflictos no se gestionan ni se resuelven sino que se mantienen en el tiempo y se agravan, se crea un caldo de cultivo para situaciones indeseables como pueden ser los casos de acoso psicológico en el trabajo.

En este sentido el presente protocolo tiene una perspectiva esencialmente preventiva y de actuación en la fase más precoz de los problemas. Es por ello, que se considera fundamental incluir en el mismo medidas de prevención ante este tipo de riesgo como son la difusión de la información, la formación adecuada de los mandos intermedios o la gestión de los riesgos psicosociales, todas ellas encaminadas a garantizar un entorno de trabajo saludable. Se implantan además otro tipo de actuaciones cuyo objetivo es la detección precoz de conflictos como son las evaluaciones de riesgo psicosocial y la adecuada vigilancia del estado de salud de los trabajadores. A pesar de las medidas que podemos establecer hay que tener en cuenta que pueden darse casos de conflicto interpersonal que es necesario prever y hacer frente para buscar una solución ágil y eficaz que es precisamente el objetivo principal de este protocolo. Buscando una perspectiva integral en el tratamiento de los casos que pudieran surgir, se contempla además medidas para disminuir las consecuencias para la salud de los trabajadores involucrados en estas situaciones prestando la asistencia médica y psicológica que pudieran necesitar.

 <p>www.larioja.org</p> <p>Gobierno de La Rioja</p>	PLAN DE PREVENCIÓN DEL GOBIERNO DE LA RIOJA	P-11
		REVISION: 0
	PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN PARA CASOS DE CONFLICTO INTERPERSONAL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RIOJA	FECHA:30/03/2012
		Página 3 de 12

El presente protocolo no goza de naturaleza represiva ni punitiva, sino que va dirigido a la prevención de los conflictos en el ámbito laboral con el fin de evitar los riesgos psicosociales en el trabajo. Aboga por la mediación como método de resolución de conflicto, mediación que recae en el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales no sólo como responsable en la gestión de riesgos laborales sino como entidad ajena y neutral a las partes en conflicto. El procedimiento buscará la agilidad y rapidez de respuesta, se protegerá la intimidad, y respetará la dignidad de las personas involucradas en el procedimiento. Asimismo procurará la protección suficiente de los trabajadores en cuanto a su seguridad y salud, teniendo en cuenta las posibles consecuencias tanto físicas como psicológicas que se deriven de esa situación. Las actuaciones se iniciarán en el momento que el Servicio de Prevención tenga conocimiento, por escrito, de la comunicación o queja hecha por el trabajador, y finalizará con el informe de conclusiones que incluirá, si procede, las medidas correctoras o preventivas que se adapten a esa situación. Es por lo tanto, independiente del régimen disciplinario que se pueda concluir y no impide en ningún caso la utilización por parte de las personas implicadas de las acciones administrativas o judiciales previstas en la ley.

## 1. OBJETO

Este procedimiento de carácter preventivo, está dirigido a evitar el agravamiento de conflictos interpersonales en el ámbito laboral que pudieran ocasionar riesgos psicosociales en la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Cualquier trabajador ya sea funcionario de carrera, interino o contratado laboral perteneciente a la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

## 3. PRINCIPIOS DEL PROCEDIMIENTO

### **Respeto a la dignidad personal**

Todos los trabajadores tienen derecho a un entorno laboral libre de conductas y comportamientos hostiles o intimidatorios hacia su persona, entorno laboral que tiene que garantizar su dignidad así como su integridad física y moral.

### **Carácter preventivo**

Este protocolo tiene un carácter plenamente preventivo y se encuadra en el tratamiento que de los riesgos es necesario llevar a cabo en el marco de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales. Es por esto que las medidas van encaminadas a eliminar el riesgo, evaluar y establecer medidas correctoras adecuadas al riesgo tal como se establece en los principios de la actividad preventiva. Es por lo tanto, independiente del régimen disciplinario que se pueda concluir y no debe impedir en ningún caso la utilización por parte de las personas implicadas de las acciones administrativas o judiciales previstas en la ley.

### **Confidencialidad de los datos**

Las quejas y declaraciones se tratarán de forma confidencial de forma coherente con la necesidad de investigar y adoptar medidas correctivas, teniendo en cuenta que puede afectar directamente a la intimidad y honorabilidad de las personas. Del mismo modo, serán advertidas todas las personas que intervengan en el mismo de guardar la más absoluta confidencialidad, firmando la comunicación de confidencialidad recogida en el Anexo IV.

La información generada y aportada por las actuaciones en la aplicación de este protocolo tendrá carácter confidencial y sólo será accesible para el personal que intervenga directamente en su tramitación. Los expedientes serán conservados y custodiados en el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales con

todas las garantías de confidencialidad de acuerdo a la LO 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

### **Plazos**

Una vez presentada la queja se informará a las partes afectadas de las actuaciones a seguir y de los hechos motivo de la queja para poder permitir su defensa en un plazo no superior a quince días.

Las actuaciones deberán finalizarse en el plazo de tres meses, contado a partir de la recepción de la queja, sin perjuicio de que por razones especiales, de las que se dejará constancia, que puedan concurrir en el procedimiento como podrían ser un elevado número de desplazamientos, visitas o entrevistas, o por la necesidad de requerir actuaciones complementarias de otros departamentos, pudieran ser prorrogadas más allá de dicho plazo de forma que no exceda la mitad de los mismos

### **Comisión de resolución de conflictos**

Cuando la situación lo requiera por su especial complejidad bien por el tipo de conductas que se puedan estar dando, las personas implicadas o por la cantidad y complejidad de documentación generada, se podrá solicitar desde el Área de Ergonomía y Psicología del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, la intervención de una Comisión de Resolución de Conflictos. Esta Comisión será la encargada de la tramitación del procedimiento en cualquiera de sus fases. Estará compuesta por:

El Jefe de Servicio del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales

Un médico del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales


Un técnico del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales especialista en Ergonomía y Psicología Aplicada

A los componentes de la Comisión de Resolución de Conflictos les será de aplicación lo establecido en los artículos 28 (abstención) y 29 (recusación) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas, de Procedimiento Administrativo Común. Los miembros de esta Comisión estarán obligados a guardar sigilo profesional.

Para la tramitación del procedimiento podrá determinar y llevar a cabo cuantas actuaciones considere para poder conocer y analizar la situación descrita. Las decisiones que se tomen dentro de la Comisión serán por mayoría. Su actuación finalizará con el informe técnico de la situación dirigido a la Secretaría General Técnica a la que pertenezca la persona implicada y al Director General de la Función Pública, informando de las principales conclusiones a las partes implicadas en el conflicto.

### **Coordinación de actividades**

Si se produjese una situación de conflicto interpersonal entre trabajadores de esta Administración y de una empresa externa que realicen su actividad en un mismo centro de trabajo, se adoptarán las medidas de coordinación entre la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja y la empresa concurrente, de conformidad con el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.

<a href="http://www.larioja.org">www.larioja.org</a>  Gobierno de La Rioja	PLAN DE PREVENCIÓN DEL GOBIERNO DE LA RIOJA	P-11
		REVISION: 0
	PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN PARA CASOS DE CONFLICTO INTERPERSONAL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RIOJA	FECHA:30/03/2012
		Página 5 de 12

#### **4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (Anexo I)**

##### **4.1 INICIACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

El procedimiento se inicia a partir de una solicitud de intervención por escrito dirigida al Servicio de Prevención (Anexo II). La solicitud puede provenir de:

- La persona afectada
- De la unidad directiva afectada
- De los Delegados de prevención
- De la Secretaría General Técnica a la que pertenece el afectado.

En el caso de que la solicitud de intervención no se presente por la persona afectada, para iniciar las actuaciones establecidas en este protocolo, se citará al afectado en las dependencias del Servicio de Prevención para que de su consentimiento expreso e informado. (Anexo III).

Si la persona no da el consentimiento para hacer el estudio del caso que le afecta, los técnicos de prevención podrán llevar a cabo las actuaciones que consideren oportunas en el ámbito psicosocial en la unidad donde está ubicada y actuarán consecuentemente, estableciendo las medidas correctoras que consideren oportunas.

##### **4.2. INTERVENCIÓN EN EL CONFLICTO**

###### a) Valoración inicial

- El Área de Ergonomía y Psicología Aplicada del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales designará como instructor en el proceso a un técnico del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales especialista en Ergonomía y Psicología Aplicada.
- En los primeros quince días desde que se interpone la queja, se mantendrá una entrevista con la persona afectada en el que se hará una valoración inicial. Se recogerá información detallada de los hechos (desde cuándo ocurre, origen del conflicto, tipo de conductas, frecuencia, ...) y se hará una valoración del grado de afectación.
- Como resultado de esta valoración inicial puede ser recomendable decidir que el servicio de prevención no intervenga directamente en el conflicto sino que proporcione el asesoramiento y/o entrenamiento en habilidades a la persona para resolver el conflicto de forma autónoma. Todo ello sin perjuicio de que puedan llevarse a cabo otro tipo de actuaciones en el ámbito psicosocial en la unidad administrativa de que se trate o asesoramiento de tipo psicológico a la persona afectada.
- Se podrá derivar a la persona a un Centro de Psicología para atender a un posible menoscabo de su salud. Para ello se le facilitará un parte de asistencia a consulta.
- Se informará del caso y de las actuaciones que procedan al Secretario General Técnico y Director General de la unidad administrativa a la que pertenece el afectado.

###### b) Análisis de datos

Se entrevistará a la persona contraria en el conflicto, se le informará de forma detallada sobre la naturaleza y contenido de la queja y del procedimiento a seguir. Se recopilará información detallada de su versión de los hechos, del origen del problema así como de todos aquellos aspectos que puedan resultar relevantes.

Se analizará las características del Servicio o entorno donde está ubicado el puesto, datos de las personas implicadas, descripción del puesto de trabajo y de la tarea (funciones, autonomía contenido, tipo de relaciones, horarios, carga de trabajo).

La persona instructora podrá recabar toda la información posible mediante entrevistas, revisión de documentación de las actividades del departamento, servicio o sección correspondiente y visitas al puesto de trabajo con objeto de contrastar la información aportada por las personas afectadas y poder analizar la situación. Siempre que resulte posible se realizará una evaluación psicosocial de la unidad o centro administrativo. Todas las personas afectadas por este protocolo tienen la obligación de colaborar con la investigación.

Las quejas y declaraciones se tratarán de forma confidencial de forma coherente con la necesidad de investigar y adoptar medidas correctivas, teniendo en cuenta que puede afectar directamente a la intimidad y honorabilidad de las personas. Del mismo modo, serán advertidas todas las personas que intervengan en el mismo de guardar la más absoluta confidencialidad, firmando la comunicación de confidencialidad recogida en el Anexo IV.

Las personas que intervienen en el conflicto podrán ser asistidos por un Delegado de Prevención en todas las fases del procedimiento.

#### c) Intervención

Una vez analizada la situación y si las circunstancias lo permiten se ofrecerá a las personas implicadas la posibilidad de resolver el problema mediante un proceso de mediación. Se trata de intervenir de manera ágil y dialogada, donde de una forma confidencial, sencilla y discreta se puedan plantear soluciones. El instructor actuará como mediador y procederá proporcionando pautas de actuación y propuestas que intenten poner fin al conflicto y evitar que se vuelva a producir en el futuro.

Durante el proceso de mediación se realizarán las entrevistas tanto individuales como conjuntas que se consideren oportunas. Las medidas propuestas para llegar a un acuerdo serán consultadas con el superior jerárquico de las personas afectadas para que estas sean adecuadas al tipo de trabajo y organización del servicio.


### **4.3. FINALIZACIÓN E INTERVENCIÓN FORMAL**

El procedimiento finaliza por tres razones:

- a) Firma de acuerdo o compromiso entre las partes. Las partes conservarán un ejemplar firmado por ellos, custodiándose una de las copias en el Servicio de Prevención.
  - b) Desistimiento de alguna de las partes afectadas o desistimiento conjunto en el proceso de mediación
  - c) Por las características de la situación no es posible o aconsejable un proceso de mediación
- a) En el supuesto de que el procedimiento finalice por acuerdo o compromiso entre las partes.

Una vez firmado el acuerdo se enviará una copia del mismo al Secretario General Técnico, Director General y Superior Jerárquico. El Secretario General Técnico, tras estudiar las actuaciones realizadas, mantendrá una reunión con los implicados, con el fin de reforzar lo pactado.

Si fuera necesario y oportuno, tras el estudio del caso, es posible que sea convenientemente la habilitación de alguna medida que palie la posible aparición de otros conflictos.

<a href="http://www.larioja.org">www.larioja.org</a>  Gobierno de La Rioja	PLAN DE PREVENCIÓN DEL GOBIERNO DE LA RIOJA	P-11
		REVISION: 0
	PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN PARA CASOS DE CONFLICTO INTERPERSONAL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RIOJA	FECHA:30/03/2012
		Página 7 de 12

Tras el acuerdo se llevará a cabo un seguimiento por la persona mediadora, mediante un contacto mensual con las partes y el superior jerárquico. Si a los tres meses de los hechos el conflicto ha desaparecido normalizándose la situación, se dará por concluido el proceso.

b) Desistimiento.

Si no hay acuerdo se elaborará un informe técnico de todas las actuaciones realizadas hasta ese momento, detallando el motivo de abandono del proceso de mediación e incluirá, si procede, la propuesta de medidas preventivas.

c) No hay proceso de mediación.

Cuando por las características de la situación no sea posible iniciar un proceso de mediación como solución al conflicto, se elaborará un informe con las actuaciones realizadas, las conclusiones a las que se lleguen y la propuesta, si procede, de medidas preventivas.

El informe realizado en caso de desistimiento o que no proceda un proceso de mediación, valorará la situación detallando todas las actuaciones realizadas pudiendo proponer una serie de medidas preventivas o correctivas de la situación. Este informe se notificará al Secretario General Técnico y al Director General al que corresponda la unidad administrativa, para su conocimiento y para que se adopten las medidas que consideren oportunas. Las decisiones y actuaciones, cuando deban llevarse a término acciones preventivas y/o correctivas, corresponde a las jefaturas correspondientes, como máximos responsables de la vigilancia de la normativa sobre la prevención (Art. 13 Ley 129/2007). De forma simultánea, se trasladará respuesta a las personas afectadas por las actuaciones, comunicándoles el sentido de las principales conclusiones y recomendaciones del informe.

Contra la respuesta dada al interesado no cabe recurso alguno y ello con independencia de que pueda y decida utilizar, en su caso, otras vías administrativas o judiciales.

El desistimiento conjunto de las partes afectadas impedirá a cualquiera de ellas volver a acogerse a este protocolo cuando se aprecie una identidad de sujetos y objeto

Los expedientes serán conservados y custodiados en el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales con todas las garantías de confidencialidad de acuerdo a la LO 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Puntualmente, con las garantías necesarias para proteger la intimidad de las personas, se dará cuenta al Comité de Seguridad y Salud de las actuaciones realizadas en materia de conflictos interpersonales en el trabajo.

## 5. MEDIDAS PREVENTIVAS

Teniendo en cuenta los principios de la actividad preventiva establecidos en el art. 15 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, las actuaciones desarrolladas deben ir encaminadas a evitar los riesgos y detectarlos precozmente para poder eliminarlos. En este sentido se establecen una serie de medidas como son:

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales realizará periódicamente la evaluación de riesgos psicosociales, con el fin de determinar su naturaleza y frecuencia en relación con el trabajo, y para detectar posibles situaciones que pudieran generar conflictos interpersonales en el trabajo.

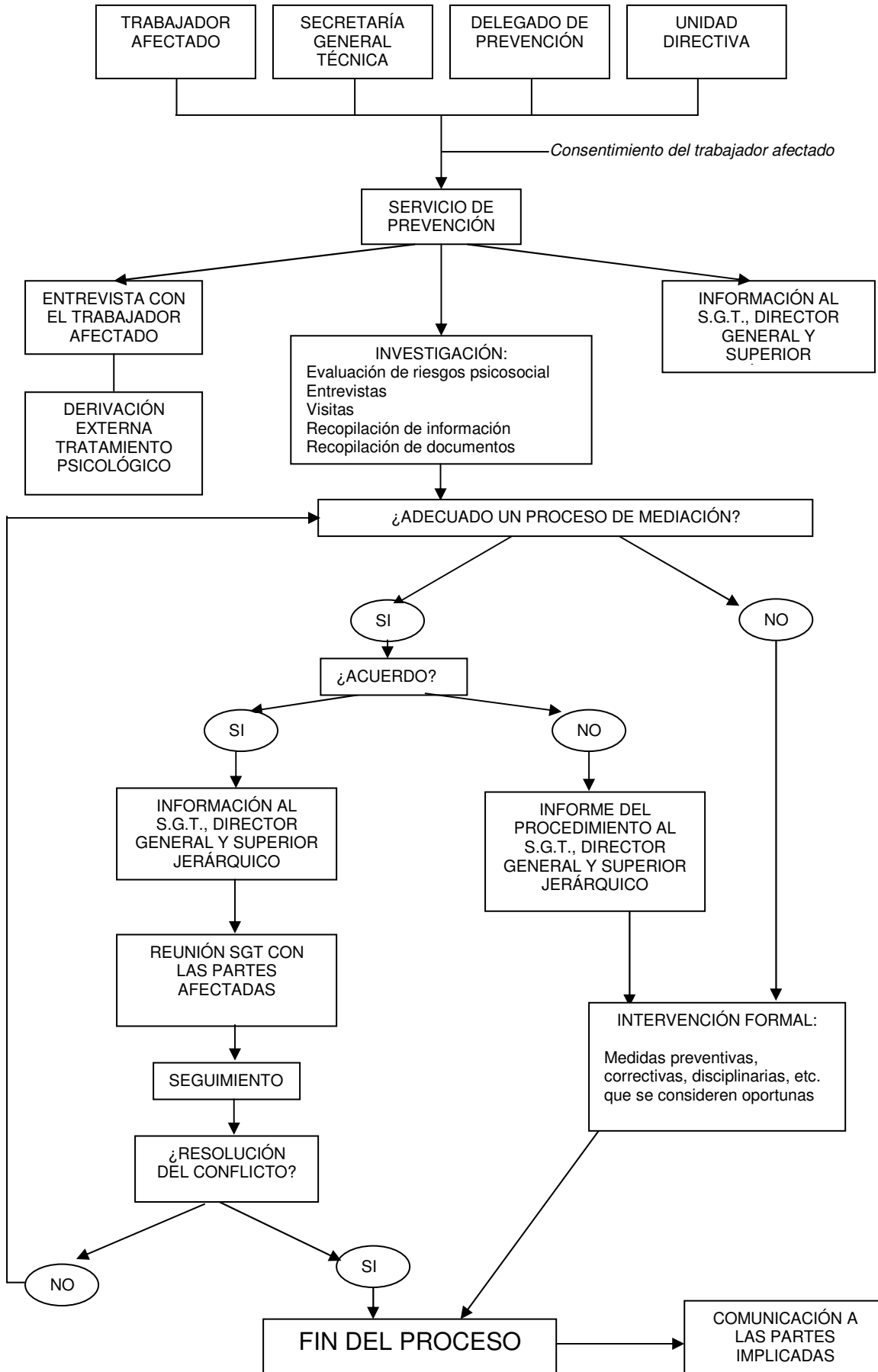
El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales a través de la vigilancia de la salud podrá detectar, mediante pruebas psicológicas o juicio clínico, aquellos empleados susceptibles de estar sufriendo conflictos de forma que se les preste el asesoramiento y apoyo necesario para evitar o solucionar la situación.

El Servicio de Prevención prestará un servicio de asesoramiento a superiores, mandos intermedios o trabajadores que lo soliciten sobre manejo de situaciones conflictivas con el fin de facilitar la resolución interna de conflictos.


Se fomentará la asistencia a los distintos cursos del Plan de Formación desarrollado por la Escuela Riojana de Administración Pública, que incidan especialmente sobre la prevención de riesgos laborales, la gestión y desarrollo de las personas, los equipos de trabajo, el control del estrés y los estilos de dirección.

Asimismo se potenciará la comunicación interna a través de todos los medios disponibles (manual de acogida, circulares, charlas, seminarios, cursos, web), con el fin de divulgar los principios rectores de este protocolo y el procedimiento a seguir para la resolución conflictos interpersonales en el trabajo.



**ANEXO I: DIAGRAMA DE ACTUACIÓN**



www.larioja.org  Gobierno de La Rioja	PLAN DE PREVENCIÓN DEL GOBIERNO DE LA RIOJA	P-11
		REVISION: 0
	PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN PARA CASOS DE CONFLICTO INTERPERSONAL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RIOJA	FECHA:30/03/2012
		Página 11 de 12

### **ANEXO III: CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**D. ....con DNI .....**  
**manifiesto que he sido informado de las actuaciones que integran el protocolo de actuación en casos de conflictos interpersonales en el trabajo. Autorizo al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales a iniciar dicho protocolo y doy mi consentimiento para que las personas implicadas en el proceso sean informadas de cuantos datos sean necesarios para el ejercicio del procedimiento.**

**Logroño, de de 20**

**Firma,**

**ANEXO IV: COMUNICACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD**

**D. .... con DNI ..... se compromete a guardar el deber de sigilo profesional sobre los datos de carácter personal a los que ha tenido acceso como consecuencia de la aplicación del Protocolo de Actuación para Casos de Conflicto Interpersonal en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de La Rioja. Esta información será tratada de forma confidencial según recoge la Ley 3/1990, de 29 de junio, de Función Pública de la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja, no pudiendo comunicarlos ni transmitirlos a otras personas ajenas a este procedimiento.**

**Logroño, de de 20**

**Firma,**