
 <b>Osakidetza</b>	<b>PROTOCOLO</b>	Código	Rev.
		<b>PT-VG05</b>	<b>01</b>
<b>CONCILIACIÓN Y/O INVESTIGACIÓN EN SITUACIONES DE CONFLICTO O ACOSO MORAL EN EL TRABAJO.</b>		Fecha Aprobación: <b>Enero 2006</b>	
		Pág. 1 de 16	

# **PROTOCOLO DE CONCILIACION Y/O INVESTIGACION EN SITUACIONES DE CONFLICTO O ACOSO MORAL EN EL TRABAJO**


	Elaborado	Aprobado
<b>Responsable</b>	Coordinador/a del Sº de PRL	Dirección de RRHH
<b>Firma</b>		
<b>Fecha</b>	Enero 2006	Enero 2006

*“Este documento es propiedad de Osakidetza, quien se reserva todos los derechos en relación al mismo. No obstante, podrá ser libremente consultado y/o reproducido, siempre que se reconozca plenamente la fuente”.*

 <b>Osakidetza</b>	<b>PROTOCOLO</b>	Código	Rev.
		<b>PT-VG05</b>	<b>01</b>
<b>CONCILIACIÓN Y/O INVESTIGACIÓN EN SITUACIONES DE CONFLICTO O ACOSO MORAL EN EL TRABAJO.</b>		Fecha Aprobación: <b>Enero 2006</b>	
		Pág. 2 de 16	


I.S.B.N.: 978-84-89342-50-4  
EDITA: Osakidetza  
Alava, 45  
01006 Vitoria-Gasteiz



 <b>Osakidetza</b>	<b>PROTOCOLO</b>	Código	Rev.
		<b>PT-VG05</b>	<b>01</b>
<b>CONCILIACIÓN Y/O INVESTIGACIÓN EN SITUACIONES DE CONFLICTO O ACOSO MORAL EN EL TRABAJO.</b>		Fecha Aprobación: <b>Enero 2006</b>	
		Pág. 4 de 16	

## INDICE

1.	INTRODUCCIÓN .....	5
2.	OBJETO .....	6
3.	ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	6
4.	DEFINICIONES.....	6
5.	NORMATIVA APLICABLE .....	8
6.	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN / DESARROLLO.....	8
6.1.	FASE DE CONCILIACIÓN. Actuación ante situaciones de conflicto en el trabajo.....	8
6.1.1.	Apertura del proceso.....	9
6.1.2.	Desarrollo de la fase de Conciliación.....	10
6.2.	FASE DE INVESTIGACIÓN.....	10
6.2.1.	Bases previas .....	10
6.2.2.	Apertura del proceso.....	11
6.2.3.	Composición del Equipo de Investigación. ....	12
6.2.4.	Desarrollo del proceso de Investigación. ....	12
6.2.4.1.	Información a aportar al Equipo de Investigación.....	13
6.2.4.2.	Descripción de los hechos. Informe de síntesis. ....	14
7.	BIBLIOGRAFIA .....	15

 <b>Osakidetza</b>	<b>PROTOCOLO</b>	Código	Rev.
		<b>PT-VG05</b>	<b>01</b>
<b>CONCILIACIÓN Y/O INVESTIGACIÓN EN SITUACIONES DE CONFLICTO O ACOSO MORAL EN EL TRABAJO.</b>		Fecha Aprobación: <b>Enero 2006</b>	
		Pág. 5 de 16	

## 1. INTRODUCCIÓN

El respeto a las personas es uno de los principios básicos sobre los que se sustenta la actividad de Osakidetza. Este principio que es irrenunciable en el ámbito de Osakidetza como Organización laboral puede ser soslayado en ocasiones por la actitud de una persona o un grupo pudiendo llegar a producir tanto situaciones de conflicto como problemas de acoso moral en el trabajo.


Es creciente el número de demandas de trabajadores/as que refieren situaciones que describen como conflictos laborales y/o situaciones de acoso laboral. Todo ello hace que se relacionen problemas de salud con circunstancias presentes en su puesto de trabajo. Estas circunstancias plantean en la empresa y en el Servicio de Prevención, la necesidad de establecer una herramienta para el análisis de estos hechos.

Sin embargo, las dificultades que supone definir un conflicto y sus consecuencias en el terreno laboral, así como la identificación de una situación de acoso se ven dificultadas por la ausencia de definiciones unánimemente admitidas. Todo ello obstaculiza de forma importante el análisis de cada caso.

En el ámbito de nuestra Organización, la presencia de un trabajador/a o de un grupo de trabajadores/as que denuncian un problema o que presentan un cuadro clínico de índole psicológico cuya causa consideran relacionada con el entorno de trabajo, conlleva una serie de actuaciones que precisan la colaboración de diferentes personas de cara a la gestión y el abordaje global del problema.

Con el fin de establecer una herramienta para abordar estas situaciones, se establece este protocolo denominado "Protocolo de Conciliación y/o Investigación en situaciones de conflicto o acoso moral en el trabajo". En él se sistematiza un abordaje uniforme y homogéneo de las demandas en el marco de Osakidetza y se definen las actuaciones que se deben realizar desde diferentes estamentos tanto para la Conciliación como para la Investigación.

Por último, el presente documento pretende ser disuasorio de cara a la práctica de comportamientos no compatibles con el imprescindible respeto entre las personas que esta Organización considera fundamental, dando una respuesta positiva a la demanda social referente a las relaciones en el trabajo que en estos días se plantea en nuestro entorno.

 <b>Osakidetza</b>	<b>PROTOCOLO</b>	Código	Rev.
		<b>PT-VG05</b>	<b>01</b>
<b>CONCILIACIÓN Y/O INVESTIGACIÓN EN SITUACIONES DE CONFLICTO O ACOSO MORAL EN EL TRABAJO.</b>		Fecha Aprobación: <b>Enero 2006</b>	
		Pág. 6 de 16	

## 2. OBJETO

- Establecer un sistema de identificación y resolución de conflictos laborales
- Establecer un marco de referencia para el análisis de situaciones laborales que puedan estar relacionadas con el acoso laboral.
- Proponer las medidas preventivas más oportunas en cada caso para la resolución de la problemática suscitada.

## 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

- El presente protocolo será de aplicación a todos aquellos trabajadores/as o grupos de trabajadores/as pertenecientes a las Organizaciones de servicios de Osakidetza, que planteen la necesidad de identificación y resolución de conflictos y/o presenten denuncia escrita donde se relacionen hechos sobre situaciones que puedan enmarcarse dentro del concepto de acoso laboral.

- En el caso de que se produjera una situación de este tipo en personal de subcontratas, de acuerdo con el artículo 24 de la LPRL sobre coordinación de actividades empresariales, se abordará siguiendo las recomendaciones de este protocolo.


## 4. DEFINICIONES

### **Conflicto:**

Situación en la que dos o más personas o grupos, de la misma o diferente categoría, antagonizan o presentan una oposición de intereses. Puede dar lugar a una situación temporal de ansiedad en algunas de las personas inmersas en el conflicto, pero no suele suponer ninguna merma de las capacidades del sujeto. En la correcta gestión de los conflictos está la base de la prevención de situaciones de acoso.

### **Acoso moral:**

No existiendo una definición unánimemente admitida, se admite a efectos de este protocolo la definición de consenso adoptada por el Comité Consultivo de la Unión Europea: "Comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores e inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado/a es objeto de acoso y ataques sistemáticos,

 <b>Osakidetza</b>	<b>PROTOCOLO</b>	Código	Rev.
		<b>PT-VG05</b>	<b>01</b>
<b>CONCILIACIÓN Y/O INVESTIGACIÓN EN SITUACIONES DE CONFLICTO O ACOSO MORAL EN EL TRABAJO.</b>		Fecha Aprobación: <b>Enero 2006</b>	
		Pág. 7 de 16	

durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas, con el objetivo o el efecto de hacerle el vacío”.

Asimismo se tendrá en consideración la definición planteada por M.F. Irigoyen “Toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento actitud...) que perjudica por su repetición o su sistematización a la dignidad o a la integridad psíquica o física de un trabajador/a, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo”

El establecimiento de tiempo en seis meses y la frecuencia semanal que se incorporan en algunas definiciones se considera exclusivamente con carácter orientativo ya que en menos tiempo puede darse una situación grave de acoso moral en el trabajo.

**Fase de conciliación:**

Periodo en el que se reconoce un conflicto y en el que la organización interviene con el fin de conseguir su resolución. Es necesaria la intervención de un mediador, que analizará el conflicto en términos objetivos y propondrá pautas de actuación.

**Fase de investigación:**

Periodo en el que tras la denuncia de un caso de acoso, se analiza la existencia del mismo. En esta fase intervienen la persona demandante, la demandada, el equipo de investigación y cuantas personas puedan aportar información para el análisis del mismo. Debe concluir con un diagnóstico de la situación y una propuesta de ejecución de medidas correctoras.

**Demandante:**


Persona o grupo de personas que se sienten afectadas por un conflicto o acoso moral en su entorno de trabajo.

**Demandado:**

Persona o grupo de personas que a criterio del demandante originan la situación de conflicto o acoso moral en su entorno de trabajo.

**Mediador:**

Persona designada por la Organización Central Corporativa para mediar en la fase de conflicto o investigación.

 <b>Osakidetza</b>	<b>PROTOCOLO</b>	Código	Rev.
		<b>PT-VG05</b>	<b>01</b>
<b>CONCILIACIÓN Y/O INVESTIGACIÓN EN SITUACIONES DE CONFLICTO O ACOSO MORAL EN EL TRABAJO.</b>		Fecha Aprobación: <b>Enero 2006</b>	
		Pág. 8 de 16	

### **Equipo de Investigación:**

Grupo de personas designadas para llevar a cabo la investigación de una posible situación de acoso.

## **5. NORMATIVA APLICABLE**

- ⇒ Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.
- ⇒ Real Decreto 39/1997 sobre los Servicios de Prevención.
- ⇒ Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud

## **6. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN / DESARROLLO**

Se prevén dos tipos de actuaciones:

- Conciliación en situaciones de conflicto laboral
- Investigación en demanda de acoso moral en el trabajo


### **6.1. FASE DE CONCILIACIÓN. Actuación ante situaciones de conflicto en el trabajo.**

En la fase de conciliación se considera que existe una situación de conflicto entre una o varias personas cuya resolución puede llegar por la actuación de diferentes agentes, con el apoyo de un mediador, buscando la fórmula de resolución de conflictos más adecuada en cada caso.

El abordaje en esta fase no está predefinido y permite la elección entre varias alternativas posibles, contempla gestiones informales con la ayuda de alguna persona de confianza o con el apoyo de personal técnico especializado.

El mediador, como persona designada para desarrollar este cometido, tiene que tener las siguientes características:

- Perfil profesional que destaque por sus habilidades sociales, su actitud tiene que inspirar confianza y respeto.

 <b>Osakidetza</b>	<b>PROTOCOLO</b>	Código	Rev.
		<b>PT-VG05</b>	<b>01</b>
<b>CONCILIACIÓN Y/O INVESTIGACIÓN EN SITUACIONES DE CONFLICTO O ACOSO MORAL EN EL TRABAJO.</b>		Fecha Aprobación: <b>Enero 2006</b>	
		Pág. 9 de 16	

- Asumir un papel de apoyo y ayuda tanto a los trabajadores/as como a la dirección frente a un problema.
- Adoptar un rol imparcial y ser reconocido por su imparcialidad en su calidad de mediador, no de árbitro.
- Los principios que rigen su actuación son el respeto y confidencialidad sobre el problema que se le presente, utilizando como instrumentos básicos de trabajo la comprensión y escucha atenta.
- Tiene que realizar todas las gestiones oportunas, poniendo en marcha las medidas y trámites pertinentes.


Este rol mediador lo desempeñará, salvo consideración en contrario, el/la psicólogo/a del Servicio de Prevención.

### **6.1.1. APERTURA DEL PROCESO**

Una persona o grupo de ellas puede comunicar la existencia de una situación de conflicto a través de diferentes medios: la Unidad Básica de Prevención, los representantes sociales, el mando intermedio o la Dirección de Personal y resto del Equipo Directivo de la Organización de Servicios a la que pertenezca. En cualquiera de estos casos, deberá ponerse el hecho en conocimiento de la Dirección de Personal y de la UBP de dicha Organización.

Una vez comunicada la existencia de una situación de conflicto se procederá de la siguiente forma:

- Quien atienda al trabajador/a (Dirección de Personal o médico de la UBP), le informará de la posibilidad de inicio de un protocolo de conciliación.
- Una vez informada(s), la(s) persona(s) demandante(s) deberá(n) presentar un documento escrito donde se establezca una relación de hechos que consideren constitutivas de las situaciones de conflicto en el documento **FPT-VG05-01** (Solicitud de Apertura del procedimiento de conciliación). Este documento será requisito para iniciar el proceso y su presentación será imprescindible para considerar la comunicación formal de la situación planteada.

 <b>Osakidetza</b>	<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	Código	Rev.
		<b>PT-VG05</b>	<b>01</b>
<b>CONCILIACIÓN Y/O INVESTIGACIÓN EN SITUACIONES DE CONFLICTO O ACOSO MORAL EN EL TRABAJO.</b>		Fecha Aprobación: <b>Enero 2006</b>	
		Pág. 10 de 16	

### 6.1.2. DESARROLLO DE LA FASE DE CONCILIACIÓN

El éxito en esta fase radica en la rapidez y sencillez de las gestiones, garantizando una total confidencialidad y la igualdad de trato entre las partes implicadas.

El mediador llevará a cabo las reuniones y actividades que considere oportunas, buscando la resolución del conflicto de la manera más sencilla y rápida posible.

Al finalizar el proceso emitirá informe de resolución del mismo **FPT-VG05-02** (Informe de resultados de la fase de Conciliación).


### 6.2. FASE DE INVESTIGACIÓN

Se establece con el fin de sistematizar la investigación de las situaciones de conflicto laboral que conlleven asociada la denuncia de la existencia de acoso moral y establecer las medidas preventivas adecuadas para la resolución de la problemática suscitada.

Es necesario recordar que este proceso se abre para determinar, entre otros aspectos, si existe un caso. Por lo tanto se utilizará la terminología Demandante/Demandado, evitando términos como acosador/acosado, o posible acosador/posible acosado.

#### 6.2.1. BASES PREVIAS

- Se deben investigar hechos, no apreciaciones.
- Se deben evitar los juicios previos, en cualquier sentido.
- El trato al demandante, demandado y a los diferentes testigos debe ser lo más delicado posible, teniendo en cuenta que su estado psicológico puede estar comprometido.
- Todos los testigos o responsables directos cuyo testimonio pueda ser necesario para el proceso, deben ser informados por escrito sobre el asunto para el cual se les solicita colaboración, así como sobre su participación voluntaria en la investigación.
- Las conclusiones que se obtengan a juicio de los miembros del equipo investigador se trasladarán a la Gerencia de la Organización de Servicios .
- Este proceso de investigación por parte de la Organización correspondiente quedará paralizado inmediatamente si el demandante recurre a otra vía diferente: judicial o laboral, en cuyo caso se dará traslado de esta circunstancia a la asesoría jurídica correspondiente.

 <b>Osakidetza</b>	<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	Código	Rev.
		<b>PT-VG05</b>	<b>01</b>
<b>CONCILIACIÓN Y/O INVESTIGACIÓN EN SITUACIONES DE CONFLICTO O ACOSO MORAL EN EL TRABAJO.</b>		Fecha Aprobación: <b>Enero 2006</b>	
		Pág. 11 de 16	

## 6.2.2. APERTURA DEL PROCESO


El proceso de investigación puede iniciarse por dos circunstancias diferentes:

- Una persona o grupo de ellas comunica la existencia de una posible situación de acoso a través de diferentes medios: la UBP, los representantes sociales, el mando intermedio o la Dirección de Personal y resto del Equipo Directivo de la Organización de Servicios. En cualquiera de estos casos, deberá ponerse el hecho en conocimiento de la Dirección de Personal y de la UBP.
- Proceso de conciliación finalizado sin resolución positiva de la situación y con indicación de investigación de posible proceso de acoso.

En cualquiera de los casos, quien atienda al trabajador/a (Dirección de Personal o médico de la UBP), le informará de la posibilidad de inicio de un protocolo de investigación, aportándole el documento informativo **FPT-VG05-03** (Consentimiento Informado, Protocolo de Investigación. Tras la lectura del documento de consentimiento informado, la UBP correspondiente gestionará una cita de la persona demandante con el Psicólogo/a mediador del Servicio de Prevención Corporativo para la entrega de dicho documento.

Una vez informada, la persona demandante deberá presentar un documento escrito donde se establezca una relación de hechos que consideren constitutivas de la situación de acoso **FPT-VG05-04** (Solicitud de apertura de investigación). Este documento será requisito para iniciar el proceso y su presentación será imprescindible para considerar la comunicación formal de la situación planteada.

Se aportan pautas para la actuación de la UBP en el inicio de los casos en el **APT-VG05-01** (Asistencia sanitaria inicial del trabajador/a).

 <b>Osakidetza</b>	<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	Código	Rev.
		<b>PT-VG05</b>	<b>01</b>
<b>CONCILIACIÓN Y/O INVESTIGACIÓN EN SITUACIONES DE CONFLICTO O ACOSO MORAL EN EL TRABAJO.</b>		Fecha Aprobación: <b>Enero 2006</b>	
		Pág. 12 de 16	

### **6.2.3. COMPOSICIÓN DEL EQUIPO DE INVESTIGACIÓN.**


Por parte de la Gerencia de la Organización afectada se adoptarán las medidas necesarias para iniciar el Protocolo de Investigación. Desde la Gerencia se constituirá un grupo investigador del que podrán formar parte los siguientes miembros:

1. Gerente o persona en quien delegue (Director de Personal): Será el máximo responsable del equipo de investigación. En caso de que la denuncia implique al equipo directivo, la Dirección de Recursos Humanos de Osakidetza propondrá el nombramiento de un directivo perteneciente a otra Organización de Servicios. Esta persona actuará como instructor de la fase de investigación.
2. Psicólogo/a del Servicio de Prevención
3. Un médico del Servicio de Prevención, excluyendo al de la Organización afectada, que será designado a propuesta del Coordinador del servicio. El médico de la Organización afectada podrá actuar como testigo si el equipo investigador lo considera necesario.
4. Un Delegado de Prevención de representación mayoritaria en la Organización de Servicios correspondiente.

### **6.2.4. DESARROLLO DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN.**

El equipo investigador determinará las personas a entrevistar en función de la información de que disponga. Podrá solicitar informes o realizar entrevistas a compañeros de trabajo, delegados de prevención, el responsable o jefe del área donde se ha producido el conflicto. Dentro del grupo de investigación se decidirá quien o quienes llevan a cabo las citadas entrevistas.

El equipo de investigación llevará a cabo las reuniones y actividades que considere oportunas, buscando la resolución del problema de la manera más sencilla y rápida posible:

 <b>Osakidetza</b>	<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	Código	Rev.
		<b>PT-VG05</b>	<b>01</b>
<b>CONCILIACIÓN Y/O INVESTIGACIÓN EN SITUACIONES DE CONFLICTO O ACOSO MORAL EN EL TRABAJO.</b>		Fecha Aprobación: <b>Enero 2006</b>	
		Pág. 13 de 16	

### 6.2.4.1. INFORMACIÓN A APORTAR AL EQUIPO DE INVESTIGACIÓN

#### Por parte del demandante:

Informe pormenorizado de los hechos a investigar.

#### Por el responsable o jefe del área y por el Departamento de Personal:


1. Informe en el que se refleje pormenorizadamente las tareas realizadas por el demandante y el demandado.
2. Relación de las medidas (organizativas o de otro tipo) existentes que pueden ayudar en el análisis de conflictos: existencia de protocolos de trabajo, flujos de comunicación para la realización de las tareas,...
3. Relación de puestos de trabajo ocupados con anterioridad por los trabajadores/as implicados (demandante y demandado), motivos de los cambios...
4. Cuantas cuestiones considere de interés para el esclarecimiento del caso.

#### Por el Servicio de Prevención (UBP):

1. Informe medico-laboral: La UBP elaborará un informe dirigido al equipo de Investigación que se ajustará a lo establecido en el artículo 22 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. Este informe contemplará con carácter general los hechos referidos y/o investigados haciendo referencia a la fuente que los proporciona: demandante, demandado o testigos. Se dirigirá al grupo de investigación y en el mismo no se constatarán datos clínicos salvo autorización expresa de las personas afectadas **FPT-VG05-05** (Informe UBP).
2. Evaluación de riesgos de los puestos de trabajo afectados.
3. Si la evaluación de los factores psicosociales no estuviera documentada con anterioridad, durante el proceso de investigación por una demanda de acoso moral las circunstancias pueden dar un diagnóstico erróneo de la situación, por lo que no debe realizarse una evaluación de riesgos psicosociales en ese momento.

#### Por parte del demandado:

Con carácter voluntario podrá adjuntar cuanta documentación considere pertinente para el esclarecimiento del caso.

 <b>Osakidetza</b>	<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	Código	Rev.
		<b>PT-VG05</b>	<b>01</b>
<b>CONCILIACIÓN Y/O INVESTIGACIÓN EN SITUACIONES DE CONFLICTO O ACOSO MORAL EN EL TRABAJO.</b>		Fecha Aprobación: <b>Enero 2006</b>	
		Pág. 14 de 16	

#### **6.2.4.2. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS. INFORME DE SÍNTESIS.**

Una vez concluidas las entrevistas personales con todos los trabajadores/as que pudieran dar información sobre el asunto, y analizada toda la documentación recabada, el equipo investigador elaborará un informe donde se recoja una descripción de los hechos.

El informe de síntesis analizará el caso llegando a establecer alguna de estas tres conclusiones:


- A) Aceptación de caso de Acoso Moral.
- B) Caso de falsa demanda con intención difamatoria hacia el demandado.
- C) Identificación de caso de otro tipo: conflicto, etc.

##### **A) Aceptación de caso de Acoso Moral.**

- El equipo de investigación propondrá las medidas correctoras pertinentes para eliminar el acoso. Salvo circunstancias muy excepcionales, el equipo no propondrá el traslado de la persona acosada.
- En este caso las medidas propuestas tendentes a eliminar el acoso tendrán carácter de obligado cumplimiento por parte de la Organización de Servicios.
- Tendrán carácter de recomendación las medidas sobre la mejora de los factores psicosociales no relacionadas directamente con el acoso.
- Podrán utilizarse las conclusiones del equipo investigador para la adopción de medidas disciplinarias contra el demandado.

##### **B) Caso de falsa demanda con intención difamatoria hacia el demandado**

- En este caso el equipo de investigación propondrá las medidas correctoras pertinentes.
- El equipo de Investigación podrá proponer el traslado de la persona demandante, bien por razones disciplinarias o como forma de abordaje del posible conflicto identificado.

 <b>Osakidetza</b>	<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	Código	Rev.
		<b>PT-VG05</b>	<b>01</b>
<b>CONCILIACIÓN Y/O INVESTIGACIÓN EN SITUACIONES DE CONFLICTO O ACOSO MORAL EN EL TRABAJO.</b>		Fecha Aprobación: <b>Enero 2006</b>	
		Pág. 15 de 16	

- Podrán utilizarse las conclusiones del equipo investigador para plantear la adopción de medidas disciplinarias contra el demandante por falsa denuncia de acoso o por atentado a la dignidad de la persona falsamente acusada.


### **C) Identificación de conflicto no resuelto.**

Las medidas tendrán las siguientes consideraciones:

- Tendrán carácter de recomendación y en el caso de que proceda realizar un traslado, se enviará el caso a la Comisión de Traslados por motivos de salud de la Organización de Servicios.
- Las medidas especiales, incluso de carácter disciplinario que pueda ser necesario adoptar, tendrán en cuenta que no se ha constatado la mala fe de ninguna de las partes.
- Se recomendarán aquellos cambios de puesto y/u organización del trabajo que se estimen razonables para la resolución del problema
- Se valorará la necesidad de establecer medidas de formación que ayuden a la correcta gestión de este tipo de situaciones.

## **7. BIBLIOGRAFIA**

- El acoso moral en el trabajo. Marie France Hirigoyen. Ed. Paidós, 2001.
- Mobbing. Violencia física y acoso sexual. INSHT, 2001.
- Resolución del Parlamento Europeo sobre acoso moral en el Trabajo (2001/2339 INI)
- Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el trabajo. FACTS 23. Harcèlement moral sur le lieu de travail. Mayo 2002.
- Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el trabajo. FACTS 24. Violencia en el Trabajo. Mayo 2002.
- La gestion du Stress lié au travail aux Pays\_Bas. Wilmar B. Schaufeli et al. BTS NEWSLETTER nº 19-20, septembre 2002.
- Le Manuel d'orientation sur le stress lié au travail de la Commision euroéene: des mots aux actes. L. Levi. BTS NEWSLETTER nº 19-20, septiembtre 2002.
- Convenio Colectivo sobre prevención y solución de reclamaciones en materia de acoso entre la Oficina Internacional del Trabajo y el Sindicato de la OIT. 27 de febrero de 2001.
- La respuesta jurídico legal ante el acoso moral en el trabajo o Mobbing. Manuel Velázquez. Inspector de trabajo y Seguridad Social.

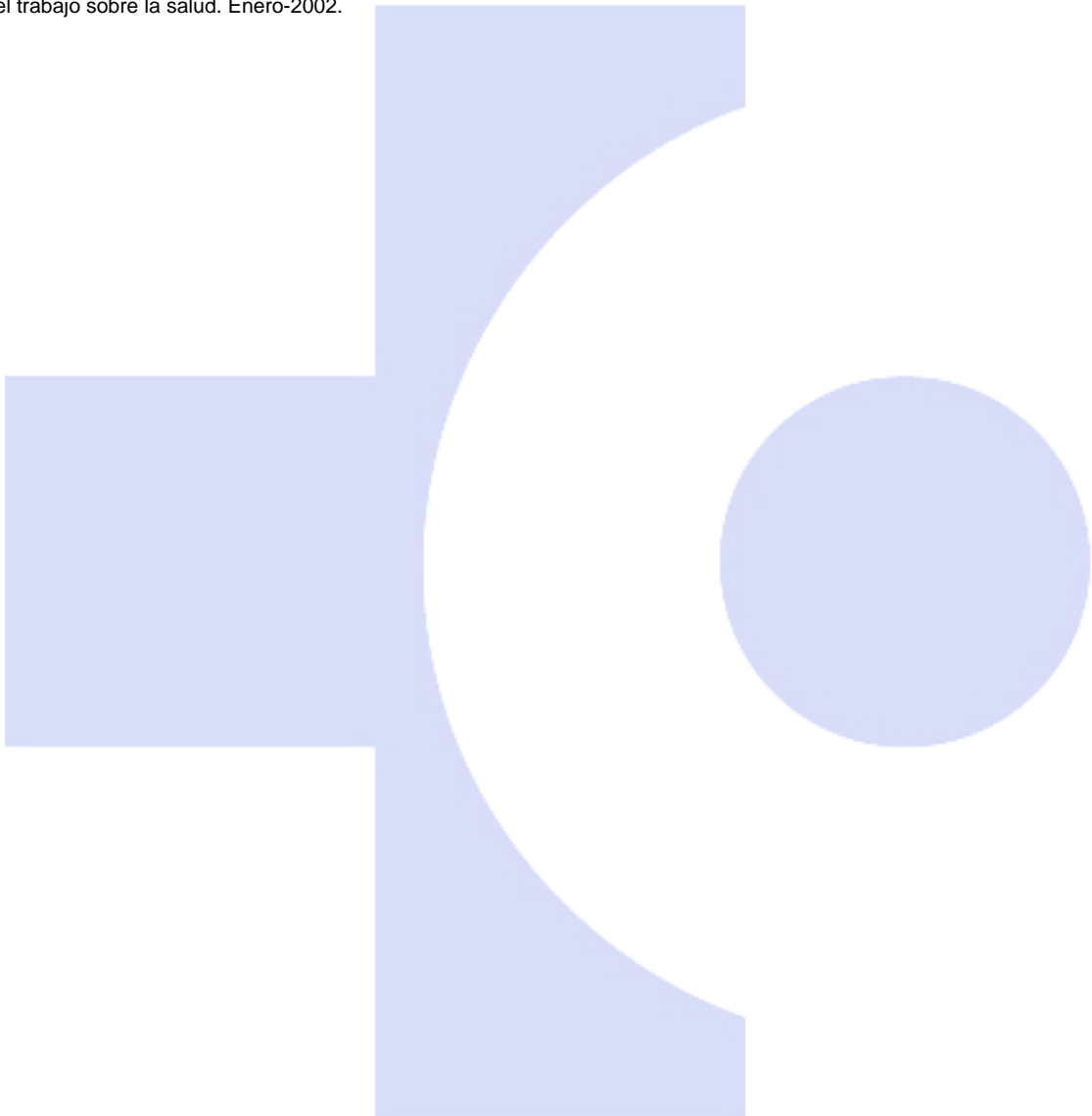
 <b>Osakidetza</b>	<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	Código	Rev.
		<b>PT-VG05</b>	<b>01</b>
<b>CONCILIACIÓN Y/O INVESTIGACIÓN EN SITUACIONES DE CONFLICTO O ACOSO MORAL EN EL TRABAJO.</b>		Fecha Aprobación: <b>Enero 2006</b>	
		Pág. 16 de 16	


Notas Técnicas de Prevención nº 476 El hostigamiento psicológico en el trabajo: Mobbing. INSHT, 1998.

Notas Técnicas de Prevención nº 489 "La violencia en el lugar de trabajo". INSHT, 1998.


Informe Randstad. Calidad del Trabajo en la Europa de los Quince. El Acoso Moral. Instituto de Estudios Laborales (IEL) ESADE-Randstad. Madrid, 2003.

Unión Sindical de Madrid Región CCOO. Acoso psicológico en el trabajo (mobbing). Los efectos de la nueva organización del trabajo sobre la salud. Enero-2002.



 <b>Osakidetza</b>	<b>FORMATO</b>	Código	Rev.
		<b>FP-PRL04-01</b>	<b>00</b>
<b>APROBACIÓN Y CONTROL DE REVISIONES DE ANEXOS Y FORMATOS.</b>		Fecha Aprob: <b>Junio 2008</b>	
		Pág. 1 de 1	
		<b>Nº: 00-01-2008-0025</b>	

<b>APROBACIÓN Y CONTROL DE REVISIONES DE ANEXOS Y FORMATOS.</b>							
Código	Rev	Título	Modificaciones	Pág.	Fecha	Elaborado	Aprobado
						Coord del S.P.R.L.	Coord del S.P.R.L.
APT-VG05-01	00	<b>Guía de asistencia sanitaria inicial del trabajador/a</b>	Nueva Creación.	-	Enero 2006		
FPT-VG05-01	00	<b>Conciliación de situaciones de conflicto en el trabajo. Solicitud de apertura.</b>	Nueva Creación.	-	Enero 2006		
APT-VG05-02	00	<b>Informe de resultados de la fase de conciliación.</b>	Nueva Creación.	-	Enero 2006		
FPT-VG05-03	01	<b>Consentimiento informado.</b>	Modificado Formato	-	Enero 2006		
FPT-VG05-04	01	<b>Procedimiento de investigación ante acoso moral en el trabajo.</b>	Modificado Formato	-	Enero 2006		
FPT-VG05-05	00	<b>Informe U.B.P. Documento de información clínico-laboral.</b>	Nueva Creación.	-	Enero 2006		

 <b>Osakidetza</b>	<b>ANEXO</b>	Código	Rev.
		<b>APT-VG05-01</b>	<b>00</b>
<b>GUÍA DE ASISTENCIA SANITARIA INICIAL DEL TRABAJADOR/A</b>		Fecha Aprobación: <b>Enero 2006</b>	
		Pág. 1 de 2	

**INVESTIGACIÓN DE SITUACIONES DE ACOSO EN EL TRABAJO**  
**ASISTENCIA SANITARIA INICIAL DEL TRABAJADOR/A**

**TRABAJADOR/A QUE ACUDE REFIRIENDO SITUACIÓN DE ACOSO.**

**ACTUACIONES DEL SERVICIO MÉDICO DE LA U.B.P.**

Las situaciones que se pueden plantear son de dos tipos:

- a) Persona con patología aguda en la que una intervención rápida puede conllevar a la resolución del conflicto.
- b) Persona con patología crónica que se detecta en un seguimiento rutinario de Incapacidad, por intervención de los Delegados de Prevención o por otras vías de comunicación.

Se proponen las siguientes actuaciones de cara al abordaje inicial de la situación:


**1. Asistencia inicial del trabajador/a:**

En un primer momento se procederá a realizar una primera valoración del episodio por el que acude a la UBP.

Esta primera entrevista se concretará en:

- Historia clínica del estado del trabajador/a:
  - i. Estado psico-físico, impresión diagnóstica, y tratamiento.
  - ii. Circunstancias que el trabajador/a establece como desencadenantes del episodio.
    1. Acciones contra la reputación o dignidad.
    2. Acciones contra el ejercicio de su trabajo.
    3. Manipulación de la información o comunicación.
    4. Situaciones de inequidad.
  - iii. Otras circunstancias socio-familiares asociadas.
  - iv. Circunstancias favorecedoras del proceso: Evaluación Psico-social.

Se realizará con el mayor tacto posible y la investigación llegará a aquellos lugares que el estado del trabajador/a lo permita. Es importante la recogida de información sobre las tareas del puesto de trabajo, comunicación laboral necesaria para el desarrollo de sus tareas (cómo llega la información y qué personas o factores manejados por personas intervienen en el desarrollo de su trabajo), desde cuándo percibe cambios en su puesto, relaciones con mandos y/o superiores... detectando si tiene una visión razonablemente realista de su papel y el de sus compañeros, jefes o subordinados en la Organización de Servicios.

 <b>Osakidetza</b>	<b>ANEXO</b>	Código	Rev.
		<b>APT-VG05-01</b>	<b>00</b>
<b>GUÍA DE ASISTENCIA SANITARIA INICIAL DEL TRABAJADOR/A</b>		Fecha Aprobación: <b>Enero 2006</b>	
		Pág. 2 de 2	

- Tratamiento del episodio agudo:
  - i. Medicación y/o Apoyo y Escucha en el propio servicio.
  - ii. Medicación y/o Derivación a Psicoterapia especializada.
  - iii. En este momento no se considerará necesario iniciar un período de IT, pudiendo, en todo caso, emitir un permiso de 24-48 horas.
  - iv. En esta fase aguda no se informará sobre la posibilidad de acudir a un protocolo de conciliación o investigación.

Se procederá a un seguimiento del episodio agudo entre los 3-7 días.

## **2. Seguimiento del trabajador/a.**

En las siguientes entrevistas se intentará profundizar en los datos citados en la Historia clínica.


Si tras esta primera intervención se resolvieran los hechos que motivaron la consulta, se procederá al seguimiento del trabajador/a al mes y posteriormente según se determine en esa entrevista.

En caso de no mejoría, con persistencia de la patología, en esta segunda entrevista se completará al máximo la información clínico-laboral recogida en el episodio inicial, se evaluará el tratamiento establecido y se solicitará del trabajador/a respuesta a las siguientes preguntas:

“¿Cómo le podemos ayudar a gestionar este conflicto?”

“¿Quiénes considera que deben ser los interlocutores en este caso concreto?”

Si en este momento el trabajador/a considera necesaria la intervención de la Organización de Servicios, se le informará sobre la posibilidad de acogerse a la apertura de un Protocolo para la gestión del conflicto.

 <b>Osakidetza</b>	<b>FORMATO</b>	Código	Rev.
		<b>FPT-VG05-01</b>	<b>00</b>
<b>CONCILIACIÓN DE SITUACIONES DE CONFLICTO EN EL TRABAJO SOLICITUD DE APERTURA DE PROCEDIMIENTO.</b>		Fecha Aprobación: <b>Enero 2006</b>	
		Pág. 1 de 1	

OS \_\_\_\_-\_\_\_\_-\_\_\_\_

## CONCILIACIÓN DE SITUACIONES DE CONFLICTO EN EL TRABAJO SOLICITUD DE APERTURA DE PROCEDIMIENTO

**Eskatzaileak bete beharrekoa / A rellenar por el solicitante**

**ZERBITZU-ERAKUNDEA / ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS:**

**ESKATZAILEA / SOLICITUD REALIZADA POR:**

**POU / UBP.**   
 **PP.OO. / DD.PP.**   
 **Zuzendaritza/Dirección.**   
 **Langilea/Trabajador/a.**

NORBERAREN DATUAK / DATOS PERSONALES			
<b>1. Abizena / 1<sup>er</sup> Apellido</b>	<b>2. Abizena / 2<sup>o</sup> Apellido</b>	<b>Izena / Nombre</b>	
<b>ENA / D.N.I.</b>	<b>Jaioteguna / Fecha de nacimiento</b>	<b>Adina / Edad</b>	<b>Gizarte Segurantzaren zk. / N<sup>o</sup> Seguridad Social</b>
<b>Lantokia / Centro de trabajo</b>		<b>Lanpostua / Puesto</b>	<b>SAPen zk.. / N<sup>o</sup> SAP</b>

EXPOSICIÓN DE HECHOS. \*

Fdo. (Solicitante): .....

Otros afectados.....

.....

.....(e)n, .....(e)ko .....aren ....(e)(a)n  
En ....., a ...de.....de .....

Se adjuntará un relato pormenorizado de los hechos por parte del solicitante.



 <b>Osakidetza</b>	<b>FORMATO</b>	Código	Rev.
		FPT-VG05-03	01
<b>CONSENTIMIENTO INFORMADO</b>		Fecha Aprobación: <b>Enero 2006</b>	
		Pág. 1 de 1	

OS \_\_\_\_-\_\_\_\_-\_\_\_\_

### CONSENTIMIENTO INFORMADO (UBP)

PERSONA QUE LE INFORMA: \_\_\_\_\_

**A. INFORMACION**

- Usted ha informado que está siendo objeto de una situación de acoso moral en el trabajo.
- En estas circunstancias le proponemos estudiar el caso a través del protocolo que Osakidetza tiene para la investigación de posibles casos de acoso moral, para lo cual es necesario que entregue un documento con la relación de los hechos que considera constitutivos de acoso.
- En el citado protocolo un grupo de trabajo analiza el caso. Los miembros del citado grupo son:
  - El máximo responsable de su organización, el cual puede delegar en el Director de Personal u otra persona.
  - Una persona del servicio de prevención diferente a la que le ha venido atendiendo hasta ahora.
  - Una persona que actuará como mediador.
  - Un Delegado de Prevención representante de la Organización Sindical mayoritaria.
- La fase de investigación conllevará entrevistas con la persona demandante, la persona o personas demandadas y cualquiera otra que pueda clarificar el proceso. Las bases de la investigación serán:
  - Se investigarán hechos, no apreciaciones. Se evitarán los juicios previos, en cualquier sentido.
  - El trato al demandante, demandado y a los diferentes testigos será lo más delicado posible.
  - Todos los testigos o responsables directos cuyo testimonio pueda ser necesario para el proceso serán informados sobre el asunto para el cual han sido llamados. La participación en la investigación será voluntaria.
  - Los miembros del equipo de investigación serán ajenos estructuralmente al puesto del demandante.
  - La investigación por parte de la empresa quedará paralizada inmediatamente si el demandante recurre a otra vía diferente, judicial o laboral, durante el proceso.
- El equipo emitirá al final un documento de síntesis en el que caben tres tipos de conclusión:
  - Caso de Acoso Moral: en el que se propondrán las medidas, incluso disciplinarias, pertinentes. En ningún caso el equipo investigador propondrá el traslado de la persona acosada, excepto si ésta es la única solución posible.
  - Caso de rechazo de la demanda de Acoso moral: en el que se pueden proponer medidas, incluso disciplinarias si se demuestra la mala fe. El equipo investigador podrá proponer su traslado, bien por razones disciplinarias o como forma de abordaje del posible conflicto identificado.
  - Situación no concluyente en la que se propondrán las medidas pertinentes, en principio no disciplinarias, ya que no ha habido mala fe en ninguna de las partes.
- Los componentes del equipo de investigación están obligados a guardar confidencialidad.

**B. CONSECUENCIAS**

- Se pueden proponer medidas, incluso disciplinarias si se demuestra la mala fe de alguna persona. La comisión podrá proponer su traslado, bien por razones disciplinarias o como forma de abordaje del posible conflicto identificado.

**C. ALTERNATIVAS**

Una vez leído el presente documento usted dispone de las siguientes opciones:

- Presentar la solicitud de apertura del Protocolo de Conciliación y/o Investigación con la exposición de los hechos ocurridos.
- No iniciar el Protocolo de Conciliación y/o Investigación, no aportando el documento de hechos que inicia el proceso.
- Recurrir a otras vías, laboral o judicial, en cuyo caso no podrá iniciarse el Protocolo de Conciliación y/o Investigación.

**D. DECLARO**

- He sido informado de las ventajas e inconvenientes de comenzar con un Protocolo de Conciliación y/o Investigación por acoso moral en el trabajo.
- He comprendido la información recibida y he podido formular todas las preguntas que he creído oportunas.

EN CONSECUENCIA, DOY  NO DOY  MI CONSENTIMIENTO

En, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Firma del trabajador/a

Firma del responsable de la información

Nombre.....


Nombre.....

REPRESENTANTE LEGAL (caso de incapacidad del demandante):

D./Dña. \_\_\_\_\_ D.N.I. \_\_\_\_\_

P Parentesco (padre, madre, tutor, etc.): \_\_\_\_\_ Firma:

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL INICIO DE UN PROTOCOLO DE CONCILIACION/INVESTIGACION


 <b>Osakidetza</b>	<b>FORMATO</b>	Código	Rev.
		<b>FPT-VG05-04</b>	<b>01</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN ANTE ACOSO MORAL EN EL TRABAJO. SOLICITUD DE APERTURA.</b>		Fecha Aprobación: <b>Enero 2006</b>	
		Pág. 1 de 1	

OS ____-____-____
-------------------

### SOLICITUD DE APERTURA

**Eskatzaileak bete beharrekoa / A rellenar por el solicitante**

<b>ZERBITZU-ERAKUNDEA / ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS:</b>			
<b>ESKATZAILEA / SOLICITUD REALIZADA POR:</b>			
<input type="checkbox"/> <b>POU / UBP.</b> <input type="checkbox"/> <b>PP.OO. / DD.PP.</b> <input type="checkbox"/> <b>Zuzendaritza/Dirección.</b> <input type="checkbox"/> <b>Langilea/Trabajador/a.</b>			
<b>NORBERAREN DATUAK / DATOS PERSONALES</b>			
<b>1. Abizena / 1<sup>er</sup> Apellido</b>		<b>2. Abizena / 2<sup>o</sup> Apellido</b>	
<b>Izena / Nombre</b>			
<b>ENA / D.N.I.</b>	<b>Jaioteguna / Fecha de nacimiento</b>	<b>Adina / Edad</b>	<b>Gizarte Segurantzaren zk. / N° Seguridad Social</b>
<b>Lantokia / Centro de trabajo</b>		<b>Lanpostua / Puesto</b>	<b>SAPen zk. / N° SAP</b>
<b>EXPOSICIÓN DE HECHOS.*</b>			
Fdo. (Solicitante): .....			
Otros afectados.....			
.....			
<b>.....(e)n, .....(e)ko .....aren ....(e)(a)n</b> En ....., a ...de.....de .....			
Se adjuntara un escrito de los hechos por parte del solicitante			

 <b>Osakidetza</b>	<b>FORMATO</b>	Código	Rev.
		<b>FPT-VG05-05</b>	<b>00</b>
<b>Informe U.B.P.</b> <b>DOCUMENTO DE INFORMACIÓN CLÍNICO-LABORAL</b>		Fecha Aprobación: <b>Enero 2006</b>	
		Pág. 1 de 1	

**DATOS SOCIO-LABORALES DE LA PERSONA DEMANDANTE**

Edad:	
Sexo:	
Profesión y cargo	
Antigüedad	
Trabajos anteriores	

**MOTIVO INICIAL DE CONSULTA DE LA PERSONA DEMANDANTE**


**CRONOLOGÍA DE LOS HECHOS: (SI SE CONOCE)**

Inicio del conflicto ¿Desde cuando se produce?	
Causas desencadenantes. ¿A qué atribuye el conflicto?	

**ACTUACIONES LLEVADAS A CABO POR LA UBP  
(HASTA EL COMIENZO DE LA INVESTIGACIÓN)**

--

Firma:

, .....(e)ko .....aren .....(e)(a)n  
 a .... de ..... de .....