

I. COMUNIDAD DE MADRID

C) Otras Disposiciones

Consejería de Sanidad

SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD

- 14** *RESOLUCIÓN 28 de diciembre de 2023, de la Dirección General del Servicio Madrileño de Salud, por la que se modifica el Protocolo de Prevención y Actuación ante las situaciones de conflictos internos y frente a todos los tipos de acoso en el trabajo en las instituciones sanitarias del Servicio Madrileño de Salud.*

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

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

En cumplimiento del mandato al que se hace referencia en el párrafo anterior, a través de la Resolución de 26 de septiembre de 2017 de la Dirección General del Servicio Madrileño de Salud, se aprobó el Protocolo de Prevención y Actuación ante las situaciones de conflictos internos y frente a todos los tipos de acoso en el trabajo en las instituciones sanitarias del Servicio Madrileño de Salud, que establece el procedimiento para realizar una actuación temprana de los conflictos internos, evitando situaciones más complejas o escaladas de violencia en los centros sanitarios.

La positiva evolución del Protocolo no obsta la necesidad de llevar a cabo algunas modificaciones para adecuar este instrumento a la realidad actual haciendo del protocolo una herramienta útil y actualizada respecto de los fines que se propone.

Por lo expuesto, en uso de las competencias establecidas en el artículo tres del Decreto 245/2023, de 4 de octubre, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, que atribuye al titular de la Viceconsejería de Sanidad las funciones de Director General del Servicio Madrileño de Salud y previa negociación con las organizaciones sindicales en la Comisión Central de Salud Laboral, de la Mesa Sectorial del Personal de las Instituciones Sanitarias Públicas del Servicio Madrileño de Salud, esta Dirección General del Servicio Madrileño de Salud,

RESUELVE

1. Aprobar las modificaciones del Protocolo de Prevención y Actuación ante las situaciones de conflictos internos y frente a todos los tipos de acoso en el trabajo en las Instituciones Sanitarias del Servicio Madrileño de Salud, que se adjuntan en el anexo de la presente Resolución.
2. Ordenar su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID y en la página web madrid.org
3. Declarar que la fecha de efectividad del protocolo será la del día siguiente al de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

Madrid, a 28 de diciembre de 2023.—La Viceconsejera de Sanidad y Directora General del Servicio Madrileño de Salud, Laura Gutiérrez Barreno.

ANEXO

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

El apartado cuarto.1.a), queda redactado en los siguientes términos:

- «Solicitud. El procedimiento de actuación en caso de conflicto interno o de posible acoso, según las definiciones del presente protocolo, se inicia a partir de la presentación de una solicitud de intervención.
Para la formulación de esta solicitud de intervención, se recoge un modelo en el Anexo I, que deberá estar accesible en la Intranet de cada centro.
La solicitud de intervención se presentará en un sobre cerrado, en cuyo exterior figurará la leyenda “Solicitud de intervención por conflicto interno y/o acoso”. Dentro del sobre se incluirá la solicitud y el resto de documentos que se considere necesario aportar, para garantizar así la confidencialidad y el sigilo y evitar el mal uso de la información o victimización.
No obstante, se deberán seguir las actuaciones establecidas en este protocolo ante cualquier escrito en el que se solicite expresamente la aplicación del mismo, aunque su presentación no reúna las condiciones indicadas en el párrafo anterior.
- Legitimación. Estarán legitimados para iniciar el procedimiento:
 - La persona afectada o su representante legal.
 - Los delegados de prevención y los representantes de los empleados en el ámbito donde el interesado preste servicio, cuando tengan conocimiento directo de la situación que da origen a la solicitud de intervención. Asimismo los delegados sindicales estarán legitimados en relación con los miembros de su sección sindical.
 - El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.
 - Cualquier empleado que tenga conocimiento directo de un posible conflicto interno o de una presunta conducta de acoso en el entorno laboral.
 - El director del centro o jefe de la unidad afectada podrá actuar de oficio en aquellos casos en los que se tenga conocimiento de un posible conflicto interno o de una presunta conducta de acoso.

Cuando la solicitud de inicio del procedimiento se formule por una persona distinta de las consideradas parte del conflicto o de la situación de acoso, la Dirección de Recursos Humanos de la Gerencia o, en su caso, la Dirección de Gestión se entrevistará, de modo confidencial, con las personas directamente interesadas, ofreciéndoles la posibilidad de ratificar dicha solicitud de inicio del procedimiento de manera escrita o verbal.

No será motivo de inadmisión la falta de ratificación escrita o verbal, si durante las entrevistas confidenciales se apreciaran indicios de que pudiera existir un conflicto o una situación de acoso.

Si no existiera ninguna ratificación escrita ni verbal, ni se apreciaran indicios del conflicto o la situación de acoso en las entrevistas confidenciales, la Dirección de Recursos Humanos de la Gerencia o, en su caso, la Dirección de Gestión propondrá a la Gerencia la inadmisión de la solicitud».

El apartado Cuarto.1.B, queda redactado en los siguientes términos:

“Indagación y valoración inicial. Recibido el escrito por la Dirección de Recursos Humanos de la Gerencia o, en su caso, la Dirección de Gestión, tras un primer análisis de los datos objetivos del caso, efectuará una propuesta a la Gerencia, que resolverá una de las siguientes actuaciones:

- No admitir a trámite dicha solicitud de intervención, por no cumplir con las condiciones exigidas, o por resultar evidente que lo planteado no pertenece al ámbito de este protocolo. La resolución de la Gerencia será motivada, se notificará a la parte que ha solicitado la intervención e indicará el recurso que proceda contra la misma y el plazo para interponerlo.
- Iniciar la tramitación del caso según lo previsto en este protocolo. La Resolución de la Gerencia se notificará a todas las partes del conflicto o de la situación de po-

sible acoso e indicará el recurso que proceda contra la misma y el plazo para interponerlo.

Tras la resolución, la Gerencia llevará a cabo las siguientes actuaciones:

- Comunicará la iniciación del procedimiento al Servicio de Prevención, dándole traslado de la solicitud de intervención y requiriéndole un informe sobre la situación previa de los riesgos psicosociales en la unidad o centro de trabajo afectado, sobre los posibles antecedentes, indicadores o aspectos relacionados con la seguridad y salud que puedan resultar de interés para la adecuada valoración de la situación, así como el asesoramiento necesario sobre la orientación del caso.
- Designará un instructor del procedimiento, que deberá reunir, en la medida de lo posible, capacidad para poder tener conocimiento de la situación, tanto en su conjunto, como en los detalles que pudieran resultar relevantes, así como distancia emocional y neutralidad respecto a las partes. Resultarán de aplicación, al instructor del procedimiento, las causas de abstención y recusación establecidas en los artículos 23 y 24 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. La designación del instructor se comunicará a las partes y al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.
- El instructor del procedimiento solicitará los informes que estime oportunos, promoverá la comparecencia de las partes, la declaración de testigos, así como las actuaciones complementarias que entienda necesarias para la clarificación de la situación.

En esta fase, se trata de conocer los hechos ocurridos, identificar las variables principales ya sean personales o colectivas, el modelo de relación interpersonal, las consecuencias, personales y grupales de la situación, la consideración de eventuales medidas adicionales y el análisis de alternativas posibles de solución. El proceso de recopilación de información deberá desarrollarse con la máxima rapidez, confidencialidad y sigilo.

Los trabajadores podrán acudir a las entrevistas a las que sean convocados y a las comparecencias, en cualquier momento del procedimiento, acompañados por un Delegado de Prevención o cualquier otra persona de su confianza, si así lo desean.

En todo caso, la indagación acerca de la solicitud de intervención debe ser desarrollada con la máxima sensibilidad y respeto a los derechos de cada una de las partes afectadas.

- Al finalizar esta indagación previa, el instructor del procedimiento remitirá un informe por escrito a la Dirección de Recursos Humanos de la Gerencia o, en su caso, a la Dirección de Gestión, que deberá incluir los siguientes apartados:
 - Un resumen de los hechos constatados.
 - Las actuaciones practicadas.
 - Valoración y conclusiones derivadas de la información obtenida.
 - Propuesta de actuaciones, de conformidad con lo indicado en el apartado siguiente.
- Con carácter general, el instructor del procedimiento emitirá su informe en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la solicitud de intervención, salvo que aprecie circunstancias que aconsejen la prórroga de dicho plazo, en cuyo caso propondrá la ampliación de plazo, de manera motivada, a la Gerencia, que resolverá al respecto.

Cuando la especial gravedad de la situación así lo requiera, las actuaciones se llevarán a cabo con la máxima rapidez, con el objetivo de reducir el plazo de resolución al mínimo posible”.

El apartado Cuarto.1.d), queda redactado en los siguientes términos:

“Adopción de medidas por parte de la dirección del centro. La Gerencia, a propuesta de la Dirección de Recursos Humanos o, en su caso, de la Dirección de Gestión, a la vista del informe emitido por el instructor del procedimiento y de las recomendaciones que, en su caso, haya efectuado el Servicio de Prevención, el Comité de Seguridad y Salud u otros, emitirá la resolución oportuna en el plazo máximo de un mes a contar desde la presentación del informe de la instrucción. La resolución, que se notificará a todas las partes implicadas, deberá indicar siempre el tipo de recurso que proceda contra la misma y el plazo para interponerlo”.

El apartado Cuarto.2, queda redactado en los siguientes términos:

“Intervención de la Comisión de Conflictos. En el ámbito de cada Gerencia se constituirá una Comisión de Conflictos, que intervendrá en los supuestos que a continuación se relacionan y tendrá la composición y actuaciones que seguidamente se detallan:

- a) Casos en los que intervendrá la Comisión de Conflictos.
 - Cuando no hubiesen sido efectivas las medidas adoptadas por la Gerencia, la Dirección de Recursos Humanos del centro, o en su caso, la Dirección de Gestión, propondrá a la Gerencia la intervención de la Comisión de Conflictos, y la Gerencia resolverá al respecto.
 - Intervendrá también la Comisión de Conflictos cuando cualquiera de las partes del conflicto solicite a la Gerencia el traslado de las actuaciones a dicha Comisión, siempre que hayan transcurrido dos meses desde la adopción de medidas por parte de la Gerencia y entienda, la parte solicitante, que dichas medidas no han sido efectivas.
- b) Composición de la Comisión. La Comisión de Conflictos tendrá la siguiente composición:
 - Dos profesionales designados por la Gerencia.
 - Dos Delegados de Prevención designados por las organizaciones sindicales que forman parte del Comité de Seguridad y Salud.
 - Un profesional del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

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

El orden de designación de los Delegados de Prevención se realizará siguiendo el criterio de mayor representación obtenida, en las últimas elecciones sindicales, en la Comisión Central de Salud Laboral. Cada organización sindical irá designando, sucesivamente, un Delegado de Prevención, en el orden señalado. Si alguna de estas organizaciones no dispusiera de delegados de Prevención en la Gerencia correspondiente, el turno correrá a la siguiente, en el orden señalado y, en caso de resultar necesario, se continuará en el orden de mayor representación en la correspondiente Junta de Personal.

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

El apartado Cuarto.5, queda redactado en los siguientes términos:

“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.

La Gerencia informará, en el Comité de Seguridad y Salud, con periodicidad trimestral, sobre el número de protocolos admitidos, inadmitidos y resueltos, indicando las causas de inadmisión y las medidas adoptadas en las resoluciones.

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

El apartado Cuarto.6, queda redactado en los siguientes términos:

“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 normativa vigente en materia de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales”.

El apartado Sexto, queda redactado en los siguientes términos:

“Medidas de prevención en materia de conflictos internos y frente a los distintos tipos de acoso.

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

- a) Declarar su compromiso de erradicar todos los tipos de acoso y de difundir y divulgar el presente protocolo.
- b) Fomentar conductas de tolerancia cero a cualquier tipo de violencia en todos sus centros de trabajo.
- c) Establecer instrumentos de identificación precoz de conflictos y procedimientos para la resolución de los mismos, en el marco definido por el presente protocolo.
- d) Observar las medidas preventivas y recomendaciones recogidas en las correspondientes evaluaciones de riesgos laborales, especialmente en lo que al ámbito psicosocial se refiere.
- e) Proporcionar información de la existencia del presente protocolo y de la web en la que se puede encontrar.
- f) Establecer algún sistema (buzón, correo electrónico o teléfono) dónde se puedan realizar consultas y recibir asesoramiento informativo.
- g) Proporcionar información sobre el procedimiento administrativo en casos de conflictos internos y/o de acoso.
- h) Informar de la existencia de este protocolo en los manuales o sesiones de acogida.
- i) Establecer un plan de difusión del presente protocolo y del Código de Buenas Prácticas recogido en el anexo II, a través de cualquier medio o forma de comunicación disponibles, ya que estos instrumentos tienen que contar con el conocimiento, la implicación y el compromiso de todos los miembros de la organización.
- j) Promover actuaciones específicas, en el marco de la formación continuada propia de cada centro, para dar a conocer el presente Protocolo, prestando especial atención a la formación, en la gestión de conflictos y situaciones de acoso, de las personas con responsabilidades de gestión, de aquellas que vayan a participar como instructoras en este protocolo, así como de los Delegados de Prevención”.

El apartado Octavo queda redactado en los siguientes términos:

“Información y asesoramiento en los supuestos de acoso sexual.

A efectos de dar cumplimiento a lo previsto en la normativa vigente en esta materia, los profesionales del Servicio Madrileño de Salud podrán solicitar asesoramiento en materia de acoso sexual en los órganos de las Administraciones Públicas designados a estos efectos”.

(03/26/24)

