

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

Elaborado por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad Autónoma de La Rioja

Última actualización (octubre de 2025)

ÍNDICE

- 1.- OBJETO
- 2.- ÁMBITO 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

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

Este procedimiento se aplica a todas las personas trabajadoras de la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja, ya sea personal funcionario de carrera, interino, personal laboral o eventual.

3. CARACTERÍSTICAS 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, garantizando su dignidad, así como su integridad física y moral.

Carácter preventivo

Este protocolo tiene un carácter plenamente preventivo y se encuadra en el marco de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. 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.

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

Confidencialidad de los datos

Las informaciones y las declaraciones se tratarán de forma confidencial de forma coherente con la necesidad de estudiar los casos y adoptar medidas correctivas, teniendo en cuenta que pueden 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 III.

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

Coordinación de actividades

Si se produjese una situación de conflicto interpersonal entre personas trabajadoras 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.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (Anexo I)

4.1. FASE PREVIA

Cualquier persona afectada o implicada en una situación de conflicto interpersonal puede ponerse en contacto con el Servicio de Prevención y solicitar una cita con un/a profesional de la psicología. La cita podrá solicitarse por email, por teléfono o a través del Portal de Prevención.

[<https://www.larioja.org/empleados/es/prevencion-riesgos-laborales>]

Desde el Servicio de Prevención se prestará apoyo psicológico y se intervendrá de forma individual con la persona para lograr una resolución autónoma del conflicto. La gestión autónoma del conflicto a través de técnicas (psicoeducación, estrategias de afrontamiento, entrenamiento en habilidades sociales, entre otras), proporciona una solución más eficaz del mismo, aumenta la autoestima y la percepción de autoeficacia de la persona disminuyendo la probabilidad de situaciones de conflicto futuras.

4.2. INTERVENCIÓN EN EL CONFLICTO

a) Comunicación y consentimiento

Cuando la realización de la fase previa no resulte posible o una vez realizada no se hayan obtenido resultados suficientes, se procederá a la intervención sobre el conflicto. Para ello, la persona afectada debe comunicar por escrito la situación de conflicto al Servicio de Prevención, autorizando así al Área de Ergonomía y Psicosociología a su intervención en el mismo (Anexo II).

La comunicación del conflicto y la actuación por parte del Servicio de Prevención será comunicada al/a la Secretario/a General Técnico/a (SGT) y Director/a General (DG) a la que pertenezcan las personas implicadas.

En caso de que la solicitud de intervención inicialmente no se presente por escrito por la persona afectada, ésta será citada en las dependencias del Servicio de Prevención para que, una vez explicado el proceso y

resueltas las posibles dudas o cuestiones sobre el mismo, pueda otorgar su consentimiento por escrito para de esta forma iniciar la fase de intervención.

En caso de que la persona afectada no otorgue su consentimiento por escrito para la realización del estudio del caso, no será posible llevar a cabo ninguna intervención directa en relación con el mismo. No obstante, la información recibida se registrará de forma interna en el Servicio de Prevención, con el único fin de que pueda ser considerada en actuaciones posteriores, como planificar futuras evaluaciones de riesgos psicosociales o el análisis de otros casos relacionados que pudieran ser comunicados al Servicio. De igual modo se actuará en el caso de que la persona afectada desista del procedimiento retirando el consentimiento previamente otorgado.

b) Gestión interna del conflicto

La/el profesional de la psicología del Servicio de Prevención se pondrá en contacto con el/la superior/a de la unidad administrativa a la que pertenezcan las personas implicadas. Se mantendrá una entrevista para recabar información sobre la situación y de este modo, poder realizar un asesoramiento técnico en cuanto a la gestión interna del conflicto.

Desde el Servicio de Prevención se realizará un seguimiento de la eficacia de las actuaciones propuestas para valorar si el conflicto ha quedado resuelto, o si resulta necesario proponer nuevas actuaciones.

c) Intervención externa por parte del Servicio de Prevención

En el caso de que no se haya conseguido solventar el conflicto presentado a través de la gestión interna del mismo, o que dicho conflicto, por sus características particulares, no pudiera ser resuelto por este medio, se pasará a la intervención externa por parte de la persona profesional de la psicología del Servicio de Prevención.

Con el objetivo de lograr una resolución eficaz y duradera del mismo se priorizará la mediación entre las partes en conflicto, y en caso de que no fuera posible o no se obtengan los resultados esperados, se procederá a la intervención directa.

Mediación

La mediación es un proceso voluntario, neutral y confidencial en el que un/a mediador/a imparcial, facilita la comunicación entre las partes implicadas para alcanzar un acuerdo mutuamente satisfactorio para ellas y para su entorno de trabajo.

Durante el proceso de mediación se realizarán las entrevistas tanto individuales como conjuntas que se consideren oportunas para lograr el objetivo de llegar a un acuerdo por parte de las partes implicadas. Las medidas propuestas para llegar a este acuerdo serán consultadas asimismo con el superior/a de las personas implicadas para que estas sean compatibles con el tipo de trabajo y la organización del servicio.

El acuerdo debe redactarse por escrito y ambas partes deben suscribir y firmar su compromiso a llevar a cabo aquellas medidas que hayan propuesto en dicho acuerdo. La persona mediadora realizará un seguimiento para comprobar la eficacia de las medidas tomadas por acuerdo de las partes. Dado el caso, se podrá realizar una nueva mediación en el caso de considerarse necesario o la adaptación de los acuerdos tomados.

Intervención

Cuando las personas directamente implicadas no muestren su consentimiento a un proceso de mediación, o este no haya concluido con un acuerdo, el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales podrá proponer medidas preventivas para evitar o reducir situaciones de conflicto.

Cuando el conflicto lo requiera se realizará un estudio del mismo que podrá incluir:

- Entrevistas de carácter individual de las personas que forman parte de la unidad administrativa que tengan relación con la situación de conflicto.
- Recabar información de las actividades del departamento, servicio o sección, que puede incluir datos de las personas implicadas, descripción del puesto de trabajo y de la tarea (funciones, autonomía contenido, tipo de relaciones, horarios, carga de trabajo).
- Visitas al puesto de trabajo con objeto de contrastar la información aportada por las personas afectadas y poder analizar la situación.
- Evaluación de riesgos psicosociales con objeto de identificar aquellos factores de riesgo que favorezcan situaciones de conflicto.

Todas las personas afectadas por este protocolo tienen la obligación de colaborar con las actuaciones.

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 II.

4.3. FINALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO

El procedimiento finaliza con un informe elaborado por el Servicio de Prevención que recoge las principales actuaciones y conclusiones derivadas del proceso.

Este informe incluirá el acuerdo de mediación si lo hubiera, y/ o las medidas preventivas o correctivas de la situación. Este informe se notificará al SGT y DG del que dependan las personas afectadas, 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).

El Servicio de Prevención realizará un seguimiento durante los seis primeros meses tras la finalización del Procedimiento.

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

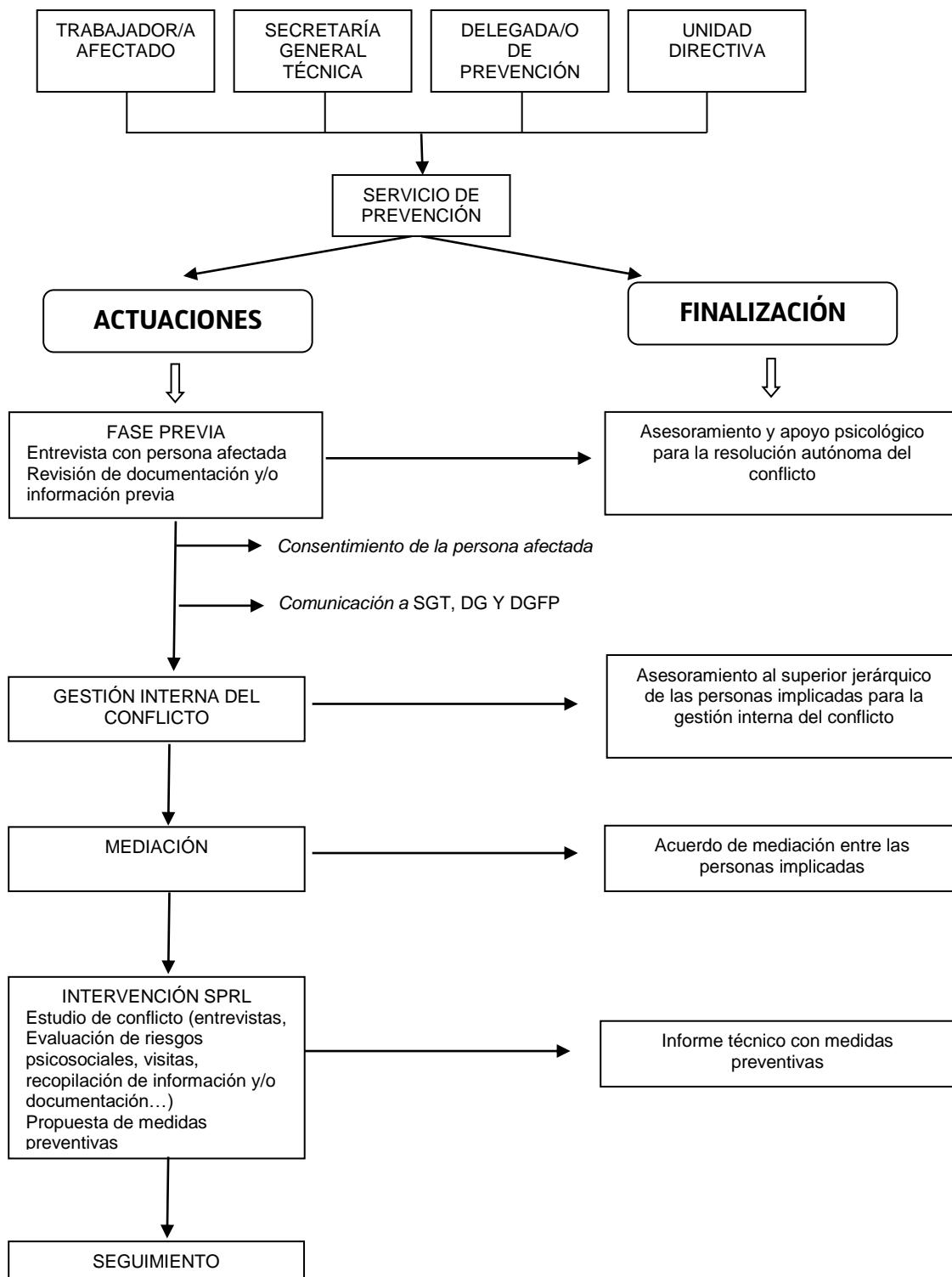
Puntualmente, con las garantías necesarias para proteger la intimidad de las personas, se dará cuenta al Comité de Seguridad y Salud de las actuaciones realizadas en materia de conflictos interpersonales en el trabajo.

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.
- 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, los estilos de dirección, habilidades sociales y resolución de conflictos.
- 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



ANEXO II: COMUNICACIÓN DEL CONFLICTO

Nombre y apellidos: DNI:

Centro de Trabajo:

En calidad de:

Trabajador/a
afectado/a

Delegado/a de prevención

Superior jerárquico

Secretaría
General Técnica

DATOS DE LA PERSONA AFECTADA

Nombre y apellidos: DNI:

Teléfono de contacto:

Centro de trabajo:

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

IDENTIFICACIÓN DE LAS PERSONAS IMPLICADAS EN EL CONFLICTO

.....

DOCUMENTACIÓN ADJUNTA

NO
 SI (Especificar)

Logroño, a de de 202

Firma,

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

ANEXO III: 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 Procedimiento 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 9/2023, de 5 de mayo, de Función Pública de la Comunidad Autónoma de La Rioja, no pudiendo comunicarlos ni transmitirlos a otras personas ajenas a este procedimiento.

Logroño, 06 de noviembre de 2025

Firma,