

Fecha emisión:

Fecha revisión:

Ref.: PSP 18

Núm. Rev: 0

Página 1 de 30

**PROCEDIMIENTO DE ACTUACION ANTE SITUACIONES
DE CONFLICTO EN EL AMBITO LABORAL DEL
SERVICIO RIOJANO DE SALUD**

REVISIÓN	FECHA	HOJA / S	MOTIVO CAMBIO

Realizado por:

Grupo de Trabajo designado por el
Comité de Seguridad y Salud

Fecha y firma:

Diciembre 2013

Aprobado por:

Comité de Seguridad y Salud

Fecha y firma:



20 Diciembre 2013

VºBº:

Comité de Seguridad y Salud



Fecha y firmas :

Diciembre 2013

 Gobierno de La Rioja www.larioja.org 	PLAN DE PREVENCIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PREVENTIVOS			
	PROCEDIMIENTO DE ACTUACION ANTE SITUACIONES DE CONFLICTOS EN EL AMBITO LABORAL DEL SERVICIO RIOJANO DE SALUD			
Fecha emisión:	Fecha revisión:	Ref.: PSP 18	Núm. Rev:	Página 2 de 30

ÍNDICE

- 1.- INTRODUCCION
 - 2.- AMBITO DE APLICACIÓN
 - 3.- NORMATIVA APLICABLE
 - 4.-OBJETO
 - 5.- DEFINICIONES
 - 6.- PRINCIPIOS DE ACTUACION
 - 7.- COMISION DE CONFLICTOS
 - 8.- DESARROLLO. PROTOCOLO DE ACTUACION
 - 9.- PROCEDIMIENTO DE MEDIACION
 - 10.-SEGUIMIENTO Y FINALIZACION DEL PROCEDIMIENTO
 - 11.-REVISION
- ANEXOS

 Gobierno de La Rioja www.larioja.org 	PLAN DE PREVENCIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PREVENTIVOS			
	PROCEDIMIENTO DE ACTUACION ANTE SITUACIONES DE CONFLICTOS EN EL AMBITO LABORAL DEL SERVICIO RIOJANO DE SALUD			
Fecha emisión:	Fecha revisión:	Ref.: PSP 18	Núm. Rev:	Página 3 de 30

1.- INTRODUCCIÓN

El respeto a las personas es uno de los principios básicos en el que se sustenta la actividad del Servicio Riojano de Salud (SERIS), sin embargo, no son raras las ocasiones en las que determinados comportamientos alteran las relaciones de trabajo y pueden llegar a producir situaciones de conflicto con afectación de las personas, ambiente de trabajo o aparición de acosos moral.

El conflicto es la parte visible de situaciones de violencia interna que tiene lugar entre los trabajadores, incluidos mandos intermedios.

Debe ser considerado como un riesgo psicosocial, que supone un peligro importante para la salud y la seguridad de las personas, teniendo repercusiones organizacionales de forma directa e indirecta.

En el abordaje de los conflictos, debe aplicarse principios de la acción preventiva, a la vez que, permita adoptar estrategias de actuaciones dirigidas a la prevención del fenómeno.

Es conveniente el desarrollo e implementación en las organizaciones de una política de prevención de violencia interna, de carácter integral e integrado, que involucre a toda la organización. Orientada a lograr entornos de trabajo más saludables y con enfoque centrado en los factores organizativos y psicosociales.

Es creciente el número de demandas de trabajadores/as del SERIS, que refieren situaciones que describen como conflictos interpersonales en el ámbito de trabajo. Esta circunstancia plantea la necesidad de disponer de herramientas que permitan analizar y abordar esta situación, garantizando un tratamiento objetivo, eficaz y confidencial del problema, así como, la no represalia para todos los que intervienen en el proceso. Todo ello cumpliendo los plazos establecidos.



En este sentido, el presente protocolo tiene una perspectiva esencialmente preventiva y de actuación en la fase más precoz de los problemas.

El presente protocolo no goza de naturaleza punitiva, sino que va dirigido a la prevención de conflictos en el ámbito laboral con el fin de evitar los riesgos psicosociales en el trabajo. Aboga por la mediación, como método de resolución del conflicto.

2.- AMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento será de aplicación a todos los trabajadores del SERIS, que planteen la existencia de hechos que puedan enmarcarse dentro del concepto de conflicto 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 del presente protocolo.

 Gobierno de La Rioja www.larioja.org 	PLAN DE PREVENCIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PREVENTIVOS			
	PROCEDIMIENTO DE ACTUACION ANTE SITUACIONES DE CONFLICTOS EN EL AMBITO LABORAL DEL SERVICIO RIOJANO DE SALUD			
Fecha emisión:	Fecha revisión:	Ref.: PSP 18	Núm. Rev:	Página 4 de 30

3.- NORMATIVA APLICABLE

- Ley 31/1995 de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL)
- Ley 54/2003, de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud.

4.- OBJETO

4.1. Establecer un sistema de identificación y resolución de conflictos laborales en el ámbito del Servicio Riojano de Salud.

4.2. Garantizar un proceso objetivo, eficaz y confidencial para las partes actoras en el conflicto, en el plazo establecido.

4.3. Proponer las medidas preventivas más adecuadas en cada caso, para la resolución de la problemática laboral detectada, y prevenir o evitar posibles conductas de acoso en el trabajo.

5.- DEFINICIONES

Conflicto laboral: Situación generada por un desencuentro entre dos o más personas o grupos de personas, en su actividad laboral, resultado de una incompatibilidad de objetivos, recursos, expectativas, percepciones o valores. Interfiere en el funcionamiento normal de los procesos de la organización. Pueden generar situaciones de ansiedad, que no suelen suponer merma en la capacidad del sujeto.



Acoso laboral: Comportamiento negativo entre compañeros o superiores o inferiores jerárquicos, a causa del cual, el afectado/a es objeto de acoso y ataques sistemáticos, durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o varias personas, con el objetivo o el efecto de hacerle el vacío.

Demandante: Persona o grupo de personas que se sienten afectadas por una situación determinada en su entorno de trabajo y que puede enmarcarse en el concepto de conflicto laboral.

Demandado: Persona o grupo de personas que, a criterio del demandante, originan la situación de conflicto en su entorno de trabajo.

Comisión de Resolución de Conflictos: Grupo de personas designadas específicamente, que será la encargada de la tramitación del procedimiento hasta su resolución.

Mediador: Personas designadas por la Comisión de Resolución de Conflictos para mediar en la fase de resolución del conflicto.

 Gobierno de La Rioja www.larioja.org 	PLAN DE PREVENCIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PREVENTIVOS			
	PROCEDIMIENTO DE ACTUACION ANTE SITUACIONES DE CONFLICTOS EN EL AMBITO LABORAL DEL SERVICIO RIOJANO DE SALUD			
Fecha emisión:	Fecha revisión:	Ref.: PSP 18	Núm. Rev:	Página 5 de 30

6.- PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

Respeto y protección a las personas. 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. Las actuaciones deben realizarse con la mayor prudencia y con el debido respeto a todas las personas implicadas, que en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo.

Con carácter prioritario se deberán adoptar las medidas que se estime pertinentes para garantizar el derecho a la protección de la salud de los trabajadores afectados.



Carácter preventivo. Este protocolo no goza de naturaleza punitiva sino que 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 ésto 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 personas que intervengan en el procedimiento tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva y no deben transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las denuncias presentadas o en proceso de investigación. 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.

Criterios a tener en cuenta en el proceso de investigación. Se deben investigar hechos, no apreciaciones. Se deben evitar juicios previos. El trato al demandante, demandado y los diferentes testigos debe ser lo más delicado posible, teniendo en cuenta que puede estar comprometido su estado psicológico. Todos los testigos o personas a las que se solicite testimonio para el proceso deben ser informados previamente sobre el asunto para el cual se les solicita colaboración así como del carácter voluntario y confidencial de la misma. Se garantizará una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas, buscando de buena fe la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados.

Diligencia. La investigación y la resolución sobre la conducta denunciada deben ser realizadas sin demoras indebidas, de forma que el procedimiento pueda ser completado en el menor tiempo posible respetando las garantías debidas.

Prohibición de represalias. Deben prohibirse expresamente las represalias contra las personas que efectúen una denuncia, comparezcan como testigos o participen en una investigación de conflicto laboral, siempre que hayan actuado de buena fe.

 Gobierno de La Rioja www.larioja.org 	PLAN DE PREVENCIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PREVENTIVOS			
	PROCEDIMIENTO DE ACTUACION ANTE SITUACIONES DE CONFLICTOS EN EL AMBITO LABORAL DEL SERVICIO RIOJANO DE SALUD			
Fecha emisión:	Fecha revisión:	Ref.: PSP 18	Núm. Rev:	Página 6 de 30

7.- COMISION DE RESOLUCION DE CONFLICTOS

7.1 COMPOSICIÓN

La Comisión de resolución de conflictos laborales estará formada por:



- El Director de Gestión de Personal del SERIS
- El Jefe del SPRL
- Un delegado de prevención

Se podrán designar como miembros asesores a otros profesionales expertos en temas jurídicos o en aquellos otros aspectos que se consideren necesarios para el correcto desarrollo de sus actuaciones.

7.2 FUNCIONES

- Fomentar la cultura preventiva de la organización frente a la violencia con medidas pro-activas como la elaboración e implementación de un Código de Buenas Prácticas que incluya el compromiso de la Dirección con la prevención de la violencia interna en el SERIS.
- Análisis de la situación actual de la organización respecto a la violencia para lo que contará con la evaluación de factores psicosociales.
- Detección temprana del riesgo de violencia interna.
- Implementación del protocolo de gestión y resolución interna de conflictos que abarque no solo casos graves de violencia sino también los de menos interés.
- Garantizar medidas de apoyo, atención y reintegración de los trabajadores afectados por la violencia.

La Comisión de resolución de conflictos se reunirá con carácter general una vez al año para analizar e impulsar las actividades preventivas frente a la violencia interna y se constituirá, cuantas veces sea necesario, para la aplicación del protocolo de actuación ante un conflicto.

 	PLAN DE PREVENCIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PREVENTIVOS			
	PROCEDIMIENTO DE ACTUACION ANTE SITUACIONES DE CONFLICTOS EN EL AMBITO LABORAL DEL SERVICIO RIOJANO DE SALUD			
Fecha emisión:	Fecha revisión:	Ref.: PSP 18	Núm. Rev:	Página 7 de 30

8.- DESARROLLO

8.1 FASE INICIAL: DETECCIÓN DEL CONFLICTO E INICIO DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento se iniciará a partir de la presentación de un escrito suscrito por la persona o grupo de personas presuntamente afectadas (demandante) mediante el cual comunican la existencia de unos hechos que pueden enmarcarse en una situación de conflicto laboral.

¿Quién lo notifica?

- El propio trabajador afectado ó
- Compañeros, mandos del trabajador, delegados de prevención, SPRL...

¿Cómo se notifica?

Sólo se aceptarán notificaciones por escrito

Se utilizará el modelo de formulario específico (Anexo I) cumplimentando necesariamente los datos del trabajador/trabajadores afectado/s, una descripción de los hechos referentes al conflicto y la firma de la/s persona/s que lo notifica/n.

¿A quién se dirige?

- A la Dirección de Gestión de Personal del SERIS ó
- Al SPRL

En todo caso se pondrá en conocimiento de la D. G. Personal, quien informará a todas las partes implicadas (demandante, demandado, miembros de la Comisión de resolución de Conflictos) del inicio del procedimiento, mediante la aplicación del presente protocolo.



8.2 INVESTIGACION DE LOS HECHOS

La necesidad de llevar a cabo una investigación de los hechos denunciados será valorada por la Comisión de Resolución de Conflictos.

En el caso de que se decida iniciar el procedimiento, la Dirección de Gestión de Personal emitirá una orden por escrito designando a la persona/grupo de personas que deban realizarla, a quien/es se les remitirán, junto a la petición de inicio de la investigación de los hechos, los antecedentes del caso con copia de toda la documentación existente en relación al conflicto.

8.2.1 Características de la persona encargada de la investigación inicial:

La/s persona/s encargada/s de recoger todos los datos necesarios para valorar un conflicto surgido en una organización podrá/n formar parte de la organización o ser un tercero acordado por el Comité de Resolución de Conflictos. Preferentemente esta designación recaerá sobre un médico del SPRL, y deberá reunir las siguientes características:

 	PLAN DE PREVENCIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PREVENTIVOS			
	PROCEDIMIENTO DE ACTUACION ANTE SITUACIONES DE CONFLICTOS EN EL AMBITO LABORAL DEL SERVICIO RIOJANO DE SALUD			
Fecha emisión:	Fecha revisión:	Ref.: PSP 18	Núm. Rev:	Página 8 de 30

- Conocer el contexto
- Conocer el procedimiento
- Habilidades y herramientas:
 - 1) Comunicación:
 - a. Escucha activa
 - b. Mostrar interés
 - c. Empatía
 - 2) Técnicas de asertividad
 - 3) Re encuadre
 - 4) Clima de confianza
- Conocer el Código de buenas prácticas de la empresa y las posibilidades de implementación de medidas de apoyo, atención y reintegración de los trabajadores afectados por una situación de conflicto (violencia)
- Formación del investigador en resolución de conflictos.

8.2.2 Garantías del procedimiento de investigación:

El procedimiento de investigación comprenderá todas aquellas actuaciones necesarias para recabar la información necesaria para poder efectuar una valoración del caso, incluidas entrevistas a los implicados, garantizándose en su aplicación los principios definidos en el punto 6.

8.2.3 Información inicial a los implicados:

Previamente a las entrevistas se facilitará una información inicial a las partes sobre la aplicación del protocolo y los objetivos del procedimiento:



- Informar sobre el interés de la organización en la resolución/ mediación del conflicto.
- Dejar claro la conveniencia de la mediación.
- Informar sobre las diferencias con un proceso legal (ante juzgado), dejar claro las características del proceso

Se recabará el consentimiento informado por escrito a los entrevistados y, si lo solicitan expresamente, podrán estar acompañados por un delegado de prevención.

8.2.4 Características de las entrevistas:

El objetivo de las entrevistas será:

1. Identificar la situación de conflicto.
2. Aclarar el contenido del conflicto.

 	PLAN DE PREVENCIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PREVENTIVOS			
	PROCEDIMIENTO DE ACTUACION ANTE SITUACIONES DE CONFLICTOS EN EL AMBITO LABORAL DEL SERVICIO RIOJANO DE SALUD			
Fecha emisión:	Fecha revisión:	Ref.: PSP 18	Núm. Rev:	Página 9 de 30



3. Recoger los datos/documentación necesarios para el completo conocimiento del contexto.
4. Evaluar la magnitud del problema.
5. Valorar la derivación del caso a profesionales especializados o a RRHH.

En el desarrollo de la entrevista se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Claridad:
 - Lenguaje comprensible.
 - Sin abreviaturas, si se aplica cuestionario escrito.
- Preguntas abiertas (no dirigir)
 - ¿Qué molesta?
 - ¿Por qué?
- Que sirva para situarnos en el contexto
 - Conocer el conflicto (en qué consiste).
 - Reconducir hasta un marco común con una expresión consensuada del conflicto.
 - Parfrasear (escuchar y resumir de forma simplificada lo que se expone) No opiniones.
- Errores frecuentes a evitar
 - No realizar Diagnósticos ni aseveraciones.
 - No tratar de arreglar nada en esta fase.
 - No tomar parte en el conflicto.
 - No ser imparciales.
- Condiciones necesarias
 - Tiempo:
 - Agilidad pero no premura.
 - Valoración inicial en no más de 15 días.
 - Acceso a las partes.
 - Acceso al lugar del conflicto
 - Acceso a la información:
 - Información si la hubiera de conflictos previos
 - Evaluación de factores psicosociales si la hubiera

8.2.5 Informe de la investigación:

En un plazo máximo de 15 días desde que se notificó el conflicto la persona/grupo de personas encargadas de la misma emitirán un informe con la valoración inicial de los hechos constatados, en el que se recogerán:

 	PLAN DE PREVENCIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PREVENTIVOS			
	PROCEDIMIENTO DE ACTUACION ANTE SITUACIONES DE CONFLICTOS EN EL AMBITO LABORAL DEL SERVICIO RIOJANO DE SALUD			
Fecha emisión:	Fecha revisión:	Ref.: PSP 18	Núm. Rev:	Página 10 de 30

- Descripción del caso
- Las actuaciones practicadas
- Hechos constatados
- Conclusiones
- Propuestas/mejoras que se derivan de las mismas

El informe se remitirá a la Dirección de Gestión de Personal o al órgano que emitió la petición de realizar la investigación y será trasladado al Comité de Resolución de Conflictos que se reunirá para analizarlo y tomar las decisiones oportunas.

8.3 VALORACION POR LA COMISION DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



De acuerdo con el informe de investigación de los hechos la Comisión de Resolución de Conflictos determinará las actuaciones a seguir:

- Archivo de la solicitud, cuando no se objetiven indicios suficientes para calificar los hechos de conflicto laboral o bien, cuando por actuaciones previas se pueda dar por resuelto el contenido de la denuncia.
- Derivación a otras instancias, si del análisis del caso se dedujera la comisión de alguna falta disciplinaria tipificada en la normativa correspondiente
- Adopción de medidas organizativas, si del referido informe se detectasen situaciones de riesgo psicosocial, excluido el conflicto laboral, se aplicarán las medidas correctoras que aconseje el informe de valoración inicial, si procede.
- Procedimiento de mediación, si del referido informe se dedujese que se trata de un conflicto de carácter interpersonal se activarán los mecanismos de resolución de conflictos interpersonales que se señalan en este procedimiento.
- Si en el desarrollo de la investigación se sospechara una posible psicopatología de alguna de las partes implicadas (demandante, demandado) el SPRL derivará al trabajador afectado para su valoración por un especialista de Salud Mental. Esta derivación podrá tener carácter obligatorio para el trabajador, si se dan las circunstancias contempladas en el art. 22. de la ley de prevención de riesgos laborales.

9.- PROCEDIMIENTO DE MEDIACION

La mediación es un proceso informal en el cual un tercero neutral ayuda a personas en conflicto a solucionar su controversia de manera mutuamente satisfactoria.

Para ello, se nombrarán unas personas (mínimo dos), que formarán el **Equipo de Mediación de Conflictos del SERIS**, designadas por el Comité de Resolución de Conflictos del SERIS y de manera ágil y dialogada, de forma confidencial, intervendrán en la resolución de conflictos. Uno de los mediadores designados será un psicólogo de Salud Mental del Hospital San Pedro, que asumirá la coordinación del equipo mediador.

 	PLAN DE PREVENCIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PREVENTIVOS			
	PROCEDIMIENTO DE ACTUACION ANTE SITUACIONES DE CONFLICTOS EN EL AMBITO LABORAL DEL SERVICIO RIOJANO DE SALUD			
Fecha emisión:	Fecha revisión:	Ref.: PSP 18	Núm. Rev:	Página 11 de 30

9.1 CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN:

- Voluntaria entre las partes.
- El mediador no tomará decisiones, las personas implicadas son las que llegan a la solución del conflicto, el mediador es el facilitador.
- El procedimiento será confidencial.
- Por el carácter no obligatorio y confidencial, entraña un riesgo mínimo para las partes y genera beneficios.

9.2 CARACTERÍSTICAS DEL MEDIADOR:

- Perfil profesional que destaque por sus habilidades sociales, capacidad de escucha, actitud que inspire confianza y respeto, así como ser reconocido por su imparcialidad y confidencialidad, ser tolerante.
- El mediador sugiere, recomienda, persuade, orienta, asesora.
- No impone, no decide, no juzga...
- Asumir un papel de ayuda y apoyo tanto a trabajadores como a la dirección frente al problema.
- Adoptar un compromiso para realizar todas las gestiones oportunas, poniendo en marcha las medidas y trámites pertinentes.



9.3 HERRAMIENTAS PARA LA MEDIACIÓN:

- Escucha activa, empatía, identificaremos qué ha pasado, cómo afecta, cómo ven el problema las dos partes, cuáles son sus necesidades e intereses.
- Saber formular las preguntas, deben ser pertinentes y oportunas.

9.4 FASES DE LA MEDIACIÓN:

- 1.- Preparación.
- 2.- Presentación y reglas del juego, cómo va a ser el proceso, reglas a seguir y papel del mediador.
- 3.- Relatar el problema, contar cada uno su versión.
- 4.- Aclarar el problema.
- 5.- Proponer soluciones.
- 6.- Llegar a un acuerdo.

El equipo de mediación llevará a cabo las reuniones y actividades que considere oportunas, poniendo en marcha las medidas y trámites pertinentes, buscando la resolución del conflicto de la manera más sencilla y rápida posible.

 	PLAN DE PREVENCIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PREVENTIVOS			
	PROCEDIMIENTO DE ACTUACION ANTE SITUACIONES DE CONFLICTOS EN EL AMBITO LABORAL DEL SERVICIO RIOJANO DE SALUD			
Fecha emisión:	Fecha revisión:	Ref.: PSP 18	Núm. Rev:	Página 12 de 30

Al finalizar el proceso emitirá informe de resolución del proceso de mediación que dirigirá a la comisión que le designó.

Cuando el resultado haya sido satisfactorio para las partes implicadas, se procederá a realizar un seguimiento de los acuerdos en los plazos que hayan sido pactados con las partes y reflejados en el informe.

Si a los 6 meses de los hechos el conflicto ha desaparecido, normalizándose la situación, se dará por concluido el proceso.

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.

10. SEGUIMIENTO Y FINALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES

10.1 INFORMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Del desarrollo del presente procedimiento se dará cuenta en el Comité de Seguridad y Salud, órgano de participación y consulta de los trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales.

10.2 PLAZOS DEL PROCEDIMIENTO:

Las actuaciones del presente procedimiento se mantendrán siempre que sea posible dentro de los siguientes plazos, que se podrán ampliar por causa justificada.

Desde la solicitud escrita a la constitución de la Comisión de Resolución de Conflictos: 5 días.
Proceso de investigación 15 días

Tiempo total entre la solicitud escrita y el informe de propuesta de medidas 3 meses.

Proceso de mediación 1 a 3 meses.

10.3 PARALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Cuando se tuviera conocimiento de la existencia de un proceso judicial sobre los hechos relativos al conflicto, se paralizará la aplicación de este procedimiento hasta la resolución judicial.

11. REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Cuando transcurra un año de la entrada en vigor del procedimiento, y con una periodicidad anual, el grupo de trabajo que elaboró el mismo se reunirá para la evaluación del mismo, pudiéndose desprender de dicha evaluación la continuidad o modificación del mismo.

Anexo I. Modelo de notificación de conflicto en el ámbito laboral

DATOS PERSONALES

D.....

DNI

TELEFONO DE CONTACTO.....

DATOS PROFESIONALES

CATEGORIA PROFESIONAL.....

PUESTO DE TRABAJO.....

CENTRO DE TRABAJO.....



DESCRIPCION DE LOS HECHOS

DOCUMENTACION ANEXA

.....
.....
.....

SOLICITO EL INICIO DEL PROTOCOLO DE ACTUACION FRENTE A UN CONFLICTO EN EL AMBITO LABORAL DEL SERIS

FECHA Y FIRMA

 	PLAN DE PREVENCIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PREVENTIVOS			
	PROCEDIMIENTO DE ACTUACION ANTE SITUACIONES DE CONFLICTOS EN EL AMBITO LABORAL DEL SERVICIO RIOJANO DE SALUD			
Fecha emisión:	Fecha revisión:	Ref.: PSP 18	Núm. Rev:	Página 14 de 30

Anexo II. Consentimiento informado

D.....
con DNI.....manifiesto que he sido informado de las actuaciones que integran el protocolo de actuación en casos de conflicto interpersonales en el Servicio Riojano de Salud y doy mi consentimiento para que las personas encargadas de su aplicación sean informadas de cuantos datos sean necesarios para investigar los hechos en lo que a mi actuación profesional respecta en relación al caso investigado; habiendo sido informado, asimismo, de que esta información será tratada de forma confidencial no pudiendo comunicarlos ni transmitirlos a otras personas ajenas a este procedimiento

En Logroño, a.....

Firma,

Anexo III: Modelo de Entrevista a las partes

A. Fecha de Inicio __/__/__

B. Fecha de cierre __/__/__

C. Datos del trabajador o grupo que sufre el conflicto

- Nombre y apellidos

.....

- Centro de Trabajo

.....

- Puesto de Trabajo

.....

- Teléfono/extensión

- Edad..... Sexo.....

- Nivel de estudios

.....

- Puestos de Trabajo anteriores

.....

.....

.....

- Descripción del puesto de trabajo

.....

.....

.....

.....

Antigüedad.....

D. Datos del trabajador o grupo con el que se relaciona el conflicto

- Nombre y apellidos
.....
- Centro de Trabajo
.....
- Puesto de Trabajo
.....
- Teléfono/extensión
- Edad..... Sexo.....
- Nivel de estudios
.....
- Puestos de Trabajo anteriores
.....
.....
.....
- Descripción del puesto de trabajo
.....
.....
.....
.....
- Antigüedad.....

E. Relación jerárquica (en la organización) Entre los implicados

- Superior en la organización
- Compañero
- Personal a cargo
- Personal de apoyo

PLAN DE PREVENCIÓN
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PREVENTIVOS

**PROCEDIMIENTO DE ACTUACION ANTE SITUACIONES DE
CONFLICTOS EN EL AMBITO LABORAL DEL SERVICIO RIOJANO DE
SALUD**

Fecha emisión:

Fecha revisión:

Ref.: PSP 18

Núm. Rev:

Página 17 de 30

F. Descripción breve del conflicto

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

G. Documentos aportados, Pruebas

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

H. Cuestionarios ,Test

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Parte demandante

Descripción del conflicto por parte del demandante (cuéntame)

A. Definición del problema

a. ¿Quién?.....

.....
.....

b. ¿Cómo?.....

.....
.....
.....

c. ¿Cuándo?.....

.....
.....

d. ¿Como trató de resolverlo?

.....
.....
.....
.....
.....

B. Testigos o personas afectadas

.....
.....
.....
.....
.....

C. Relación psicosocial, tipo de comunicación, entre las personas o elementos que protagonizan el conflicto

a. Amable

b. Indiferente o inexistente

c. Evitación

d. Agresiva

D. Valores presentes y recursos con los que se dispone para afrontarlos.

a. Reuniones de Servicio

.....

b. Grupos de Trabajo

.....

c. Material o Herramientas

.....

.....

E. Actitudes o predisposición que tiene el sujeto al proceso de Mediación

a. Positiva

b. Negativa

c. Indiferente

F. Sentimiento vs consecuencias que le evocan a la persona

1. Animo deprimido

2. Sintomatología ansiosa

3. Síntomas de estrés postraumático

• Re experimentación

• Evitación

• Activación

4. Baja autoestima

5. Afectación laboral

• Dependencia

• Duda en la toma de decisiones

• Errores

• Accidentes de trabajo

• Baja productividad

6. Afectación de otras áreas

• Social

• Familiar/pareja

PLAN DE PREVENCIÓN
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PREVENTIVOS

**PROCEDIMIENTO DE ACTUACION ANTE SITUACIONES DE
CONFLICTOS EN EL AMBITO LABORAL DEL SERVICIO RIOJANO DE
SALUD**

Fecha emisión:	Fecha revisión:	Ref.: PSP 18	Núm. Rev:	Página 20 de 30
----------------	-----------------	--------------	-----------	-----------------

7. Otras.....
.....
.....

G. Evaluación que realiza del mismo

.....
.....
.....
.....
.....

H. Conducta o comportamiento que manifiestan las partes

.....
.....
.....
.....
.....

I. Ambiente de trabajo(a consecuencia del conflicto)

- a. Malo
- b. Bueno
- c. No influye

J. Enfermedades Diagnosticadas(relacionadas con el conflicto)

.....
.....
.....
.....
.....

K. Tratamientos o intervención de otros profesionales

- a. Psiquiatría
- b. Psicología
- c. Otros
- d. Asociaciones

Descripción

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

L. Bajas Laborales Relacionadas con el conflicto

- SI (numero y duración)

.....
.....

- NO


M. Creencias Respecto al problema

i. Explicaciones causales

.....
.....
.....
.....

ii. Probables soluciones

.....
.....
.....
.....

	PLAN DE PREVENCIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PREVENTIVOS			
	PROCEDIMIENTO DE ACTUACION ANTE SITUACIONES DE CONFLICTOS EN EL AMBITO LABORAL DEL SERVICIO RIOJANO DE SALUD			
Fecha emisión:	Fecha revisión:	Ref.: PSP 18	Núm. Rev:	Página 22 de 30

Parte demandada

Descripción del conflicto por parte del demandado

N. Definición del problema

- a. ¿Quién?.....
-
-
- b. ¿Cómo?.....
-
-
-
-
- c. ¿Cuándo?.....
-
-
- d. ¿Como trató de resolverlo?
-
-
-
-
-
-

O. Testigos o personas afectadas

.....

.....

.....

.....

.....

P. Relación psicosocial, tipo de comunicación, entre las personas o elementos que protagonizan el conflicto

- a. Amable
- b. Indiferente o inexistente
- c. Evitación
- d. Agresiva

Q. Valores presentes y recursos con los que se dispone para afrontarlos.

a. Reuniones de Servicio

.....
.....

b. Grupos de Trabajo

.....
.....

c. Material o Herramientas

.....
.....

R. Actitudes o predisposición que tiene el sujeto al proceso de Mediación

a. Positiva

b. Negativa

c. Indiferente

S. Sentimiento vs consecuencias que le evocan a la persona

8. Animo deprimido

9. Sintomatología ansiosa

10. Síntomas de estrés postraumático

- Re experimentación
- Evitación
- Activación

11. Baja autoestima

12. Afectación laboral

- Dependencia
- Duda en la toma de decisiones
- Errores
- Accidentes de trabajo
- Baja productividad

13. Afectación de otras áreas

- Social
- Familiar/pareja

14. Otras.

.....
.....
.....

T. Evaluación que realiza del mismo

.....
.....
.....
.....

U. Conducta o comportamiento que manifiestan las partes

.....
.....
.....
.....

V. Ambiente de trabajo(a consecuencia del conflicto)

- a. Malo
- b. Bueno
- c. No influye

W. Enfermedades Diagnosticadas(relacionadas con el conflicto)

.....
.....
.....
.....

X. Tratamientos o intervención de otros profesionales

- a. Psiquiatría
- b. Psicología
- c. Otros
- d. Asociaciones

PLAN DE PREVENCIÓN
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PREVENTIVOS

PROCEDIMIENTO DE ACTUACION ANTE SITUACIONES DE CONFLICTOS EN EL AMBITO LABORAL DEL SERVICIO RIOJANO DE SALUD

Fecha emisión:	Fecha revisión:	Ref.: PSP 18	Núm. Rev:	Página 25 de 30
----------------	-----------------	--------------	-----------	-----------------

Descripción

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Y. Bajas Laborales Relacionadas con el conflicto

- SI (numero y duración)

.....
.....

- NO

Z. Creencias Respecto al problema

i. Explicaciones causales

.....
.....
.....
.....
.....
.....

ii. Probables soluciones

.....
.....
.....
.....

Entrevista a testigos

.....
.....
.....
.....
.....

PLAN DE PREVENCIÓN
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PREVENTIVOS

**PROCEDIMIENTO DE ACTUACION ANTE SITUACIONES DE
CONFLICTOS EN EL AMBITO LABORAL DEL SERVICIO RIOJANO DE
SALUD**

Fecha emisión:	Fecha revisión:	Ref.: PSP 18	Núm. Rev:	Página 29 de 30
----------------	-----------------	--------------	-----------	-----------------



Acciones a realizar (Ej. Iniciar procedimiento de mediación)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Plazos/Planificación

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Firmas

 	PLAN DE PREVENCIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PREVENTIVOS			
	PROCEDIMIENTO DE ACTUACION ANTE SITUACIONES DE CONFLICTOS EN EL AMBITO LABORAL DEL SERVICIO RIOJANO DE SALUD			
Fecha emisión:	Fecha revisión:	Ref.: PSP 18	Núm. Rev:	Página 30 de 30

Bibliografía consultada:

Munduate, J et al Gestión del conflicto, negociación y mediación. Madrid. Pirámide (2005)

Reporta, J. Como analizar los conflictos. La tipología de los conflictos como herramienta de mediación. Barcelona: Paidós (2007)

Leonor Pérez Casajús Mediación y resolución de conflictos. Cuaderno del alumno Gobierno de Navarra. Departamento de Educación ISBN: 978 - 84 - 235 - 3178 - 3(2012)

Yolanda Ruíz. Análisis y resolución de conflictos desde una dimensión psicosocial. (2008)

Antonia Bernat Jimenez, Ana Canapé Aguilar, Covadonga Caso Pita, Intervenciones preventivas de la violencia interna en el trabajo: políticas de buenas prácticas y gestión de conflictos, Med Segur Trab 2011;

Resolución de 5 de mayo de 2011, de la Secretaría de Estado para la función Pública, por la que se aprueba y publica el Acuerdo de 6 de abril de 2011 de la Mesa General del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado.