



Servicio  
Extremeño  
de Salud

## PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Edición: Primera

Fecha: 14 de julio de 2017


Página 1 de 11

**TITULO: PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL SERVICIO EXTREMEÑO DE SALUD**

# PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL SERVICIO EXTREMEÑO DE SALUD

## ÍNDICE

1. Exposición de motivos
2. Compromisos adoptados por el Servicio Extremeño de Salud
3. Normativa de aplicación
4. Ámbito de aplicación
5. Definiciones
6. Mediador
7. Procedimiento
  - 7.1. Iniciación
  - 7.2. Investigación
  - 7.3. Mediación
    - 7.3.1. Designación de mediadores en el conflicto
    - 7.3.2. Actuación del Mediador
    - 7.3.3. Obligaciones de la Partes en la Mediación
    - 7.3.4. Fases de la Mediación
8. Información
9. Revisión del protocolo
10. Entrada en vigor
11. Anexos
  - Anexo I: Modelo de notificación de conflicto
  - Anexo II: Modelo de consentimiento

	<b>PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b>		
	Edición: Primera	Fecha: 14 de julio de 2017	Página 3 de 11
<b>TITULO: PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL SERVICIO EXTREMEÑO DE SALUD</b>			

## 1. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Entre las obligaciones del empresario se encuentra la de velar por la seguridad y la salud de los trabajadores, constituyéndose la evaluación de riesgos como la base para una gestión activa de la seguridad y salud en el trabajo.

Como consecuencia de los importantes cambios acaecidos en las organizaciones, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo necesaria su identificación, evaluación y control con el fin de evitar consecuencias negativas en la salud de los trabajadores.

En la actualidad, los riesgos psicosociales, entre los que destacan los aspectos organizacionales, son causa de enfermedades cada vez más frecuentes en el ámbito laboral.

Particularmente, la actividad sanitaria se caracteriza por un sistema de relaciones interpersonales complejo, con frecuentes interacciones, no sólo con usuarios, sino entre diferentes profesionales, muchas veces con objetivos y plazos temporales distintos.

Una consecuencia de no afrontar adecuadamente estas relaciones interpersonales tan diversas son los conflictos, cuyas causas pueden ser múltiples, formando parte, algunas de ellas, de las propias condiciones de trabajo: déficits organizativos, de liderazgo, una excesiva competitividad, falta de reconocimiento, etc.

El abordaje temprano de los conflictos y el desarrollo de estrategias para la resolución de los mismos contribuyen a una mejora del clima y la salud laboral, así como a la identificación y control de factores de riesgo psicosocial que pueden derivar en diversos tipos de violencia en el lugar de trabajo.

Para ello, las intervenciones deberán ser plurales y abiertas, con procedimientos flexibles, que se centren en el entorno de trabajo, además de en las personas implicadas en el conflicto.

Únicamente con el compromiso y la responsabilidad de todos y cada uno de los miembros de la organización podrá lograrse el éxito de las actuaciones.

La resolución de conflictos en este procedimiento reside básicamente en la figura del mediador, que será personal perteneciente al Servicio Extremeño de Salud y que estará formado en la materia.

## 2. COMPROMISOS ADOPTADOS POR EL SERVICIO EXTREMEÑO DE SALUD

El Servicio Extremeño de Salud, al objeto de procurar un ambiente de trabajo exento de factores de riesgo psicosocial, se compromete a:

- a) Adoptar las medidas necesarias para su detección, evaluación y corrección.
- b) Comunicar por los medios oportunos la "tolerancia cero" con la violencia en el entorno laboral, fomentando el respeto y protección a las personas.
- c) Elaborar un Código de Conducta que regule las relaciones interpersonales.
- d) Fomentar una adecuada y necesaria formación en prevención de riesgos psicosociales.
- e) Fomentar la mediación como forma para resolver los conflictos en las relaciones individuales en el trabajo.
- f) Estimular la denuncia de conductas violentas o situaciones conflictivas (quejas), garantizando la confidencialidad; protegiendo los derechos de las víctimas y/o restituyéndolos en su caso; realizando la vigilancia de su salud y prohibiendo represalias de cualquier tipo.
- g) Actuar con imparcialidad a lo largo del procedimiento.
- h) Actuar con diligencia mediante la implementación de plazos adecuados en los procedimientos para la resolución de conflictos y de acoso psicológico.

**TITULO: PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL SERVICIO EXTREMEÑO DE SALUD**

- i) Facilitar la formación a los responsables de personal en manejo de conflictos, estilos de liderazgo, habilidades sociales y de comunicación, etc.
- j) Facilitar la difusión del presente Protocolo, así como del de Acoso Moral, para que sea fácilmente accesible a todos los trabajadores mediante los medios oportunos.

### **3. NORMATIVA DE APLICACIÓN**

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de 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.
- Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.

### **4. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

El presente Protocolo será aplicable a cualquier trabajador del Servicio Extremeño de Salud independientemente de su relación contractual, que notifique la existencia de hechos que pudieran enmarcarse dentro del concepto de conflicto laboral.

Asimismo, será de aplicación cuando en el conflicto se encuentren implicados trabajadores del SES y de entidades externas que presten servicios en las instalaciones del organismo autónomo, en el marco de la coordinación de actividades empresariales establecida en el artículo 24 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

### **5. DEFINICIONES**

- **Relaciones personales como factor de riesgo psicosocial:**

Las personas tienen una serie de necesidades sociales que son fuente de motivación y de satisfacción, también en el trabajo. Sin embargo, cuando las relaciones personales son inadecuadas pueden constituir una fuente de estrés y degenerar en diversos tipos de conflicto. Por ello, las relaciones personales deben considerarse como factor de riesgo psicosocial.

- **Queja:**

Reclamación o protesta presentada ante la Comisión de Resolución de Conflictos, por parte de las personas habilitadas para ello en este protocolo, a causa de un conflicto relacionado con el trabajo que le afecte o del que tenga conocimiento.

- **Conflicto:**

Situación de desacuerdo entre dos o más personas interdependientes en la que cada una de las partes tiene intereses, valores o posiciones contrapuestas.

Al menos una de las partes ve a la otra como un obstáculo a sus metas y siente que la situación creada merma su derecho a la dignidad en el trabajo y tiene dificultad para defenderse de esta situación. Cuando las divergencias se hacen incompatibles, el conflicto se consolida negativamente y pueden aparecer diversas manifestaciones como incomunicación o, incluso, violencia, lo cual puede afectar directamente a la salud y al clima laboral e incide negativamente en el trabajo.

**TITULO: PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL SERVICIO EXTREMEÑO DE SALUD**

No se consideran conflicto aquellas situaciones aisladas, meramente ocasionales o derivadas de desencuentros razonables en una relación laboral.

- **Acoso psicológico:**

Riesgo laboral en el que se produce una exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúa/n frente a aquella desde una posición de poder, no necesariamente jerárquica. Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud.

- **Acoso sexual:**

Cualquier comportamiento, verbal o físico de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

- **Acoso por razón de sexo:**

Cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

- **Acoso por razones ideológicas y/o por pertenencia a organizaciones políticas o sindicales:**

Acción destinada a discriminar, excluir o aislar a una persona por su pertenencia a una organización política o sindical, o por su adscripción ideológica.


- **Mediación:**

Mecanismo de resolución de conflictos, en el cual un tercero imparcial busca facilitar la comunicación para que las partes por sí mismas sean capaces de resolverlo.

- **Mediador:**

Persona imparcial encargada de intervenir en un conflicto entre partes para encontrar una solución.

Las definiciones establecidas en este apartado no constituyen una lista cerrada, siendo posible la consideración de otros supuestos.

	<b>PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b>		
	Edición: Primera	Fecha: 14 de julio de 2017	Página 6 de 11
<b>TITULO: PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL SERVICIO EXTREMEÑO DE SALUD</b>			

## 6. MEDIADOR

En el Servicio Extremeño de Salud la figura del mediador será desempeñada por empleados públicos, formados por la Escuela de Ciencias de la Salud.

Las Gerencias o la Secretaría General facilitarán todas las medidas necesarias para que los mediadores puedan realizar las intervenciones.

El mediador no recibirá retribuciones económicas por las actuaciones realizadas.

## 7. PROCEDIMIENTO

### 7.1. Iniciación

Podrá iniciar el Protocolo de Resolución de Conflictos cualquier persona presuntamente afectada, así como cualquier otra que tenga conocimiento del mismo. Para ello, deberán cumplimentar el **Modelo de Notificación de Conflictos** adjunto al presente Protocolo (*Anexo I*). En caso de ser el afectado por el conflicto además deberá aceptar las actuaciones del citado protocolo (*Anexo II*).

Una vez relleno, deberán registrarlo dirigiéndolo a la **Dirección de Recursos Humanos** del Área de Salud que corresponda o a la **Secretaría General**, en su caso.


Sólo se tramitarán las notificaciones registradas y presentadas según modelo del Anexo I.

### 7.2. Investigación

En esta fase la Dirección de Recursos Humanos o la Secretaría General, recabarán del entorno organizativo, en el menor tiempo posible, todos los datos que puedan ser significativos para obtener una perspectiva integral del conflicto, instándoles a que promuevan el acercamiento entre las partes, debiendo emitir, igualmente con la mayor brevedad posible, un informe detallado.

La Dirección de Recursos Humanos o la Secretaría General, a la vista del informe detallado, podrá acordar:

- a) Archivo motivado del caso.
- b) Si del análisis del caso pudieran derivarse actuaciones constitutivas de falta o infracción administrativa, se dará traslado a la Gerencia del Área de Salud correspondiente, o a la Secretaría General, en su caso.
- c) Traslado a la Secretaría General del SES, si de la investigación se deducen indicios de acoso laboral, donde se iniciará el procedimiento de actuación ante situaciones de acoso moral.
- d) Implantar medidas organizativas que garanticen la seguridad y salud de los trabajadores.
- e) Realizar las actuaciones que correspondan en materia de salud laboral.
- f) Si se verifica una situación de conflicto, se propondrá la mediación.

	<b>PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b>		
	Edición: Primera	Fecha: 14 de julio de 2017	Página 7 de 11
<b>TITULO: PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL SERVICIO EXTREMEÑO DE SALUD</b>			

### **7.3. Mediación**

La mediación se configura como un instrumento cuyo objetivo es evitar las consecuencias negativas de un conflicto o poner fin a las mismas cuando ya se han generado, actuando en una fase temprana del conflicto cuando es más eficaz poder intervenir para solucionarlo.

#### **7.3.1. Designación del Mediador**

La Dirección de Recursos Humanos o Secretaría General, en su caso, comunicará a la Coordinación de Prevención de Riesgos Laborales de los Servicios Centrales la necesidad de designación de un mediador para la intervención en un conflicto.

En cada Área de Salud o en Servicios Centrales existirá una relación de mediadores que hayan sido formados previamente y que hayan aceptado voluntariamente actuar en caso de conflictos.

La Secretaría General, o persona en quien delegue, designará a los mediadores informando a la Dirección de Recursos Humanos correspondiente.

#### **7.3.2 Actuación del Mediador**

- Facilitará la comunicación entre las partes y velará porque dispongan de la información y el asesoramiento suficientes.
- Desarrollará una conducta activa tendente a lograr el acercamiento entre las partes.
- Con carácter previo al inicio de la mediación o durante la misma, el mediador deberá revelar cualquier circunstancia que pueda afectar a su imparcialidad o bien generar un conflicto de intereses.

En el ejercicio de sus competencias, los mediadores estarán facultados para:

- a) Tener acceso, con las limitaciones previstas en la legislación, a la información y documentación que sean necesarias para desempeñar sus funciones.
- b) Acceder a los lugares de trabajo de las partes implicadas para ejercer su labor, previa comunicación, dentro de los horarios habituales de trabajo, sin que entorpezca el normal funcionamiento del servicio y con excepción de las zonas que se reserven de conformidad con lo dispuesto en la legislación vigente.
- c) Recabar del Servicio de Prevención la documentación relativa a las condiciones de trabajo que sea necesaria para el desarrollo de sus actuaciones.

#### **7.3.3 Obligaciones de la Partes en la Mediación**

Las partes sujetas a mediación actuarán entre sí conforme a los principios de lealtad, buena fe y respeto mutuo.

Las partes deberán prestar colaboración y apoyo permanente a la actuación del mediador, manteniendo la adecuada deferencia hacia su actividad.

Se deberá recoger por escrito el compromiso que exprese la voluntad de someterse a mediación.

#### **7.3.4 Fases de la Mediación**

**TITULO: PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL SERVICIO EXTREMEÑO DE SALUD**

**a) Preparación**

El objetivo de la misma es recabar toda una serie de elementos sobre el contexto, objeto y sujetos del conflicto que aportarán una mejor comprensión del mismo, así como de las posibles soluciones que se pueden aportar, en esta fase se analizarán los antecedentes del conflicto.

**b) Sesión informativa**

El mediador citará a las partes para la celebración de esta sesión, donde se les informará del procedimiento de mediación y las partes manifestarán por escrito su deseo de desarrollar la mediación.

Cuando se tuviera conocimiento de la existencia de un proceso judicial sobre los hechos relativos al conflicto, se dará por terminada la aplicación de este procedimiento.

**c) Desarrollo de las actuaciones**

La duración del procedimiento de mediación será lo más breve posible y sus actuaciones se concentrarán en el mínimo número de sesiones, no superando las 5 sesiones.

El mediador convocará a las partes para cada sesión con la antelación necesaria, dirigirá las sesiones y facilitará la exposición de sus posiciones y su comunicación de modo igual y equilibrado.

**d) Finalización de la mediación**

El procedimiento de mediación puede concluir en acuerdo o finalizar sin alcanzar el mismo, bien sea porque todas o alguna de las partes ejerzan su derecho a dar por terminadas las actuaciones, así como cuando el mediador aprecie de manera justificada que las posiciones de las partes son irreconciliables o concurra otra causa que determine su conclusión.

El **acta final** determinará la conclusión del procedimiento y, en su caso, reflejará los acuerdos alcanzados de forma clara y comprensible, o su finalización por cualquier otra causa.

El acta deberá ir firmada por todas las partes y por el mediador y se entregará un ejemplar original a cada una de ellas.

En caso de que alguna de las partes no quisiera firmar el acta, el mediador hará constar en la misma esta circunstancia, entregando un ejemplar a las partes que lo deseen.

Una vez concluida la mediación, se emitirá un **informe de resolución** del proceso de mediación que se dirigirá a la Dirección de Recursos Humanos o a la Secretaría General según corresponda y a la Coordinación de Prevención de Riesgos Laborales de los Servicios Centrales.

La mediación puede finalizar:

**d.1) Con acuerdo:**


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 hubiese desaparecido consiguiéndose normalizar 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.

No obstante, en aquellos casos en los que se produzca avenencia entre las partes en conflicto y éstas no cumplieran lo pactado, se establecerán las medidas



	<b>PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b>		
	Edición: Primera	Fecha: 14 de julio de 2017	Página 9 de 11
<b>TITULO: PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL SERVICIO EXTREMEÑO DE SALUD</b>			

organizativas que garanticen la seguridad y salud de los trabajadores, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, sin perjuicio de la responsabilidad disciplinaria que, en su caso, fuera exigible conforme a la normativa y procedimiento de aplicación.

**d.2) Sin acuerdo:**

En aquellos casos en que no se produzca avenencia entre las partes, y el conflicto sea de tal naturaleza que pueda ocasionar trastornos para el buen funcionamiento del servicio, la Gerencia o la Secretaría General, en el ámbito de sus competencias, determinarán las medidas organizativas a adoptar incluso de carácter disciplinario si los actos de las partes o de alguna de ellas así lo requiriesen.

**8. INFORMACIÓN**

Se informará de los casos que se inicien y de las conclusiones de los mismos a los delegados de prevención de cada una de las Áreas preventivas a través de los distintos Comités de Seguridad y Salud así como al Comité Sectorial.

**9. REVISIÓN DEL PROTOCOLO**

Cuando así lo considere oportuno cualquiera de las partes firmantes de este protocolo podrá elevar al Comité Sectorial de Seguridad y Salud del SES las revisiones que considere pertinentes en relación con el presente Protocolo.

**10. ENTRADA EN VIGOR**

El presente Protocolo entrará en vigor el 1 de enero de 2018, tras la aprobación en el Comité Sectorial de Seguridad y Salud del Servicio Extremeño de Salud y se le dará difusión tanto a través del gestor documental como de cualquier otro canal de información, realizándose sesiones informativas en cada área de salud, intentando que se conozca y difunda entre todos los trabajadores del SES.

**TITULO: PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL SERVICIO EXTREMEÑO DE SALUD**

**ANEXO I**

**MODELO DE NOTIFICACIÓN DE CONFLICTO**

**1.- DATOS PERSONALES**

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_

DNI \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

**2.- DATOS LABORALES**

CATEGORÍA PROFESIONAL: \_\_\_\_\_

CENTRO DE TRABAJO: \_\_\_\_\_

**3.- RESUMEN DE LOS HECHOS**

**4.- DOCUMENTACIÓN QUE SE ACOMPAÑA**


**SOLICITO:**

La iniciación del **PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

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

Firma: \_\_\_\_\_

En caso de ser la persona afectada por el conflicto, deberá acompañar el documento de consentimiento que figura en el anexo II.

	<b>PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b>		
	Edición: Primera	Fecha: 14 de julio de 2017	Página 11 de 11
<b>TITULO: PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL SERVICIO EXTREMEÑO DE SALUD</b>			

**ANEXO II**  
**MODELO DE CONSENTIMIENTO**

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_

Doy mi consentimiento para que las personas encargadas de la resolución del conflicto sean informadas de cuantos datos sean necesarios para investigar los hechos en relación con el conflicto comunicado, así como a que esta información sea tratada de forma confidencial, no pudiendo comunicarlos ni transmitirlos a personas ajenas a este procedimiento.

Igualmente, doy mi consentimiento para aceptar la intervención de un mediador en caso de que se considere necesario para la resolución del conflicto.

**Principios informadores de la mediación**

- La mediación es voluntaria entre las partes, nadie está obligado a mantenerse en el procedimiento de mediación ni a concluir un acuerdo.
- Igualdad de las partes e imparcialidad de los mediadores.
- Neutralidad, que permita a las partes en conflicto alcanzar por sí mismas un acuerdo de mediación.
- El procedimiento y la documentación utilizada en el mismo es confidencial.

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

Firmado: \_\_\_\_\_