

II.- AUTORIDADES Y PERSONAL

SITUACIONES E INCIDENCIAS

Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (Sescam)

Resolución de 27/12/2018, de la Secretaría General, por la que se da publicidad al procedimiento de prevención, detección y actuación frente a situaciones de conflicto entre trabajadores del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (Sescam). [2019/397]

En la reunión de la Mesa General de Negociación de los Empleados Públicos, celebrada el día 8 de julio de 2014, se creó el Comité Regional de Seguridad y Salud Laboral de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, como órgano paritario y colegiado de participación institucional de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en materia de seguridad y salud laboral de los tres sectores del empleo público.

En sesión celebrada el 18 de noviembre de 2016, el Comité Regional de Seguridad y Salud Laboral de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha acordó, bajo su dependencia, la constitución de tres Comités Sectoriales de Seguridad y Salud Laboral correspondientes a cada uno de los siguientes ámbitos: del personal docente no universitario, del personal de las Instituciones Sanitarias del Servicio de Salud de Castilla La Mancha, y del personal de la Administración General.

En la reunión del Comité Sectorial de Seguridad y Salud Laboral del personal de las Instituciones Sanitarias del Sescam, celebrada el 27 de marzo de 2018, se presentó y aprobó el Procedimiento de prevención, detección y actuación frente a situaciones de conflicto entre trabajadores del Sescam.

Este procedimiento ha sido elaborado por la Dirección General de Recursos Humanos del Sescam, en el ejercicio de las funciones atribuidas en el artículo 8, letras g) y n) del Decreto 166/2015, de 14/07/2015, de estructura orgánica y funciones del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha.

De acuerdo con el artículo 6 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, se estima conveniente proceder a la publicidad del citado procedimiento, tanto por razón de los destinatarios como por los efectos que puedan producirse.

En virtud del apartado segundo, punto 9 de la Resolución de 16/07/2018, de la Dirección-Gerencia, sobre delegación de competencias, resuelvo:

Primero: Ordenar la publicación del procedimiento referenciado que se inserta como anexo.

Segundo: Dicho Procedimiento será de aplicación a partir del día siguiente a su publicación.

Toledo, 27 de diciembre de 2018

El Secretario General
LUIS RUIZ MOLINA

Procedimiento de prevención, detección y actuación frente a situaciones de conflicto entre trabajadores del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (Sescam).

1. Preámbulo.

1.1. Justificación y antecedentes.

El Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (Sescam), en el marco de la Resolución de 05/12/2003, por la que se dispone la publicación del Plan General de Prevención de Riesgos Laborales del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha, dispone, desde el año 2005, del Plan de Seguridad Corporativa y Protección del Patrimonio del Sescam: Plan Perseo.

Dicho Plan tiene como Principios Básicos el rechazo explícito de cualquier acto de violencia de la naturaleza que sea y el de la tutela de las víctimas. El objetivo general del Plan es establecer un sistema de prevención, protección y reacción con el fin de prevenir, proteger y controlar con rapidez cualquier situación de violencia, peligro o emergencia.

El presente Procedimiento se redacta para actualizar el Procedimiento de resolución de conflictos entre trabajadores integrado en el Plan Perseo.

La Constitución Española reconoce como derechos fundamentales de los españoles la dignidad de la persona, (artículo 10), así como la integridad física y moral sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a torturas ni a penas o tratos inhumanos o degradantes (artículo 15), y el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen (artículo 18); y encomienda al tiempo a los poderes públicos, en el artículo 40.2, el velar por la seguridad e higiene en el trabajo.

A su vez, las acciones en materia de seguridad y salud en el trabajo, prevención y de sanción se apoyan en distintos ámbitos normativos que tienen que ver, con el derecho a la ocupación efectiva, la no discriminación y el respeto a la intimidad y la consideración de su dignidad, a los que tiene derecho todo trabajador, según recoge el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre (artículo 4), por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, por un lado. Y por otro, con el derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, establecido por la Ley 31/1995 (artículo 14), de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y la Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto Marco del personal estatutario de los servicios de salud (artículo 17).

2. Definiciones, objetivos y ámbito de aplicación.

2.1. Definiciones.

Agredido: Todo trabajador que es presuntamente objeto de violencia en el lugar de trabajo.

Agresión: Mediante la definición de agresión y sus tipos se pretende superar la identificación de la violencia con la agresión física (pegar, golpear, empujar, agredir, etc.) e incluir otras conductas susceptibles de violentar e intimidar a quien las sufre como son las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosantes (Nota Técnica de Prevención nº 489, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo). Se consideran, por tanto, comprendidas dentro del Procedimiento los siguientes tipos de agresiones:

a) Agresiones físicas, concepto que incluye:

- Coacciones, que de acuerdo con el Código Penal (El delito de coacciones se encuentra regulado por el artículo 172 dando forma a un capítulo propio, el Capítulo III, del Título VI) consisten en impedir a otro con violencia hacer lo que la ley no prohíbe, o le compele a efectuar lo que no quiere, sea justo o injusto.
- Lesiones, suponen el empleo de la fuerza física contra otra persona o grupo, que produce daños físicos o psicológicos.

b) Agresiones verbales, concepto que incluye:

- Insultos o palabras groseras.
- Amenazas que suponen el dar a entender a alguien la intención de provocarle algún mal en su persona o en la de sus allegados.
- Calumnias, que significa la imputación a alguien de un delito hecha con conocimiento de su falsedad o temerario desprecio hacia la verdad.
- Injurias, que suponen la acción o expresión que lesionan la dignidad de otra persona, menoscabando su fama o atentando contra su propia estimación.

Agresor: Es toda persona que presuntamente expresa un comportamiento violento en el lugar de trabajo.

Conflicto laboral: Oposición o desacuerdo entre profesionales no resuelto y que afecta o puede afectar al desempeño de sus funciones y responsabilidades en el puesto de trabajo e incluso generar daños en la salud de los trabajadores implicados.

Declarante: Persona que hace una denuncia ante los tribunales o ante la Administración.

Incidente: Suceso o situación que aunque no ocasione daños personales, ha entrañado una situación de riesgo.

Mediación: Proceso voluntario en el que dos o más partes involucradas en un conflicto trabajan con un tercero ajeno a las partes que asume una posición neutral en pro de la transformación del conflicto en algo positivo. Cumple la función de acercar a los protagonistas del conflicto y acompañarlos en la exploración de una solución conjunta.

Resolución de conflictos: Proceso de resolver una disputa o un conflicto mediante el cumplimiento de, al menos, algunas de las necesidades de cada parte y hacer frente a sus intereses.

Riesgo: Combinación de la frecuencia o probabilidad y de las consecuencias que pueden derivarse de la materialización de un peligro.

Tipos de conflictos: La determinación del término Conflicto a los efectos del presente Procedimiento y del de Episodios Conflictivos (REC) del Plan Perseo engloba los siguientes supuestos:

- a) Agresión física.
- b) Agresión no física.
- c) Incidente patrimonial

Trabajador: Toda persona que realiza un trabajo, de manera regular o temporal para un empleador.

Violencia en el lugar de trabajo: Para definir la violencia en el lugar de trabajo nos atenderemos a la aceptada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT): "Toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma (vínculo claro con el ejercicio de la actividad).

2.2. Objetivos y ámbito de aplicación.

Objetivos:

1. Establecer medidas preventivas y de detección sobre las situaciones de conflicto entre trabajadores.
2. Determinar una sistemática de actuación frente a situaciones de conflicto, con el objetivo de garantizar la seguridad y salud de los trabajadores y su posterior seguimiento y evaluación de las medidas propuestas.
3. Establecer periodos máximos y garantía de intimidad/anonimato.

Ámbito de Aplicación:

El presente Procedimiento será de aplicación a todos los trabajadores del Sescam.

Cuando en alguno de los centros de trabajo se desarrollen actividades tanto por el personal del Sescam, como personal externo contratado o de otras entidades, que reciban el encargo de realizar determinadas prestaciones, en aplicación de las obligaciones establecidas para la coordinación de actividades empresariales a que obliga la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- a) Las empresas externas contratadas y entidades que reciban los encargos serán informadas de la existencia del presente Procedimiento de actuación mediante la entrega del mismo y la firma de su recepción.
- b) Cuando se produzca un caso de conflicto en el cual esté implicado personal del Sescam y personal de alguna de estas empresas contratadas se aplicarán los mecanismos de coordinación empresarial establecidos en el R.D. 171/2004, de 30 de enero, así como el art. 24 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y la Circular nº 5/2011 del Sescam, sobre coordinación de actividades empresariales en materia preventiva. Por tanto, habrá comunicación recíproca del caso con la finalidad de llegar a un acuerdo sobre la forma de abordarlo.
- c) Se remitirá al Procedimiento específico de Resolución de los conflictos entre trabajadores del Sescam y otras empresas contratadas/subcontratadas.

En el supuesto que el conflicto afecte a trabajadores de dos sectores de la administración, el trabajador afectado realizará la comunicación a su empresa responsable. Y a partir de ahí se establecerá la coordinación a nivel empresarial.

3. Medidas de prevención, detección y actuación.

Siguiendo los principios de la acción preventiva que se recogen en el artículo 15 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, el primer objetivo que hemos de plantearnos a la hora de abordar la prevención de cualquier riesgo es intentar evitarlo, si ello es posible; y de no serlo, ha de evaluarse el riesgo existente y actuar sobre el origen del mismo, para procurar minimizarlo.

Atendiendo a este principio, la actuación preventiva frente al conflicto laboral debe plantearse a tres niveles:

- Evaluación y prevención de situaciones de conflicto laboral.
- Elaboración de estrategias de sensibilización, formación y actuación.
- Seguimiento de las medidas propuestas y realizadas.

3.1. Evaluación y prevención de situaciones de conflicto laboral.

Es generalmente admitido que una organización inadecuada del trabajo, si bien no tiene por qué generar necesariamente conflictos, suele ser el «caldo de cultivo» que favorece la aparición de estas conductas. De ahí que la primera y fundamental vía para la prevención sea un adecuado diseño de la organización, tal y como se recomienda para la prevención de los riesgos psicosociales, en general. El diseño debe ser complementado con el más adecuado sistema de evaluación y control de los riesgos psicosociales.

Para conseguir que los entornos de trabajo sean los más adecuados, de forma que no se favorezca la aparición de conductas de estrés y conflicto en el trabajo, la acción preventiva deberá regirse por los siguientes planteamientos:

- Respetar los criterios establecidos por la Ergonomía y la Psicología para un diseño adecuado del trabajo.
- Diseñar y aplicar una adecuada política de evaluación y control de los riesgos psicosociales (en el contexto, a su vez, de una adecuada política de evaluación y control de los riesgos laborales en general, siguiendo los procedimientos establecidos al efecto en el Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales).
- El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, será el encargado de proponer las acciones preventivas que correspondan en cada caso; pero dado que los problemas que puedan existir en este ámbito y, sobre todo, las medidas que se puedan proponer por parte de este Servicio afectarán normalmente a la organización del trabajo, resulta imprescindible que la organización entera asuma este reto y, muy en particular, los responsables de cada centro y los órganos administrativos responsables de los Recursos Humanos.
- Impartir la formación específica y adecuada a los trabajadores.

Para poder realizar la evaluación de las situaciones de conflicto es necesario reunir la información suficiente para establecer diagnósticos de situación señalando los puestos de trabajo que puedan presentar un especial riesgo.

Para analizar los datos es conveniente agrupar los incidentes similares y tratar de buscar e identificar las características comunes (ciertos departamentos, áreas, trabajos, momentos del día, frecuencia, etc.). Se debe establecer una línea base e identificar, si existe, algún patrón de incidentes, la severidad del problema e incluso establecer áreas de problemas y documentar la necesidad de mejoras, teniendo en cuenta, sin embargo, que en ocasiones, por determinados condicionantes (miedo al presunto agresor, a represalias, a ser criticado...) los trabajadores no comunican todos los incidentes.

Aunque existe la percepción de que la violencia en el lugar de trabajo es aleatoria e impredecible y aunque puedan existir razones de fondo en el origen de determinadas reacciones violentas (situaciones de desamparo, frustración, impotencia, etc.), frente a las que difícilmente se puedan adoptar medidas preventivas in situ (en el lugar que se produce el incidente violento), y a las que, por la misma razón, difícilmente pueden atribuírseles una causa específica, será útil hacer un análisis y clasificación de las causas de las agresiones, cuando ello sea factible, que orientará sobre las medidas preventivas a aplicar. Para todo ello se podrá realizar una relación a modo de ejemplo, como la siguiente:

- a) Causas relacionadas con la organización en el centro de trabajo: Tiempos de espera, falta de información, señalización, limpieza, confort, diseño, iluminación, etc.
- b) Disconformidad con el trato recibido.
- c) Disconformidad con la resolución de su expediente, situación etc.

3.2. Elaboración de estrategias de sensibilización, formación y actuación.

Estrategias de sensibilización y formación:

Más allá de la acción general de prevención y mejora de las condiciones psicosociales de trabajo es necesario, igualmente, desarrollar estrategias preventivas específicas, que de forma directa eviten o reduzcan la posibilidad de aparición de conflictos.

A este respecto, cada Dirección Gerencia, a través de las Unidades de Personal/Formación/Recursos Humanos y con la colaboración del Servicio de Prevención y del Comité de Seguridad y Salud de cada Área, debe promover programas específicos dirigidos a:

- Establecer instrumentos de identificación precoz de conflictos y procedimientos para la resolución de los mismos.
- Proporcionar una formación adecuada en prevención y resolución de conflictos, especialmente dirigida a responsables de equipos de personas y miembros de los Comités de Resolución de Conflictos, para que puedan reconocer y atajar los posibles conflictos en su origen y actuar sobre los mismos.
- Integrar los códigos éticos y los compromisos de la Administración, de forma transversal, en toda la formación continua.
- Difundir información a través de las intranets y de otros medios de comunicación de forma sistemática y continuada.
- Elaborar documentos divulgativos sobre el riesgo y las medidas preventivas y hacer una amplia difusión: Normas de Trabajo Seguro, folletos, Intranet, Circulares, Tablón de anuncios o cualquier otro medio que se considere.
- Realizar sesiones de información y formación para los trabajadores para explicarles sus derechos y deberes, la normativa y procedimientos aplicables así como de las responsabilidades en que se podrá incurrir en caso de comunicación de situación de conflicto falsa o improcedente.
- Informar de la existencia del Procedimiento en los manuales de acogida.
- Ofrecer la vigilancia de la salud, prestar asistencia técnica y psicológica a las partes implicadas en el proceso, en los casos necesarios.

Estrategias de actuación:

Actuaciones previas a la situación de riesgo. A continuación se establecen medidas concretas relacionadas con el lugar de trabajo, la organización del trabajo, la aptitud y la actitud general del trabajador que pueden contribuir a eliminar o minimizar la situación de riesgo:

- Establecer unas condiciones del lugar de trabajo adecuadas, en cuanto a iluminación, condiciones ambientales, especialmente termohigrométricas, o espacios de trabajo.
- Utilizar mobiliario adecuado.
- Disponer de medidas de seguridad apropiadas y una correcta señalización de las diferentes zonas.
- Delimitar funciones y competencias de los profesionales.
- Adoptar las medidas organizativas y los recursos técnicos y humanos necesarios para realizar una buena atención teniendo en cuenta las variaciones de la demanda.
- Planificar y distribuir correcta y equitativamente el trabajo.
- Adecuar los horarios, turnos, etc. de los trabajadores para conciliar su vida familiar.
- Informar y formar adecuadamente a los trabajadores sobre los procedimientos, distribución del trabajo y de las conductas a evitar en el mismo.

Actuaciones durante la situación de riesgo:

- Mantener la calma y tratar de contener la situación no respondiendo a las agresiones o provocaciones, intentando reconducir la situación y buscando posibles puntos de acuerdo, no llevando a cabo ningún tipo de actuación que pueda ser interpretada como una amenaza.
- Evitar un tono brusco y cortante que podría incrementar la tensión.
- Explicar de forma razonada los motivos por los que no es posible cumplir las expectativas de la otra persona.
- Dejar que la otra persona libere la tensión emocional, dejándola hablar.
- Evitar cualquier gesto que pueda ser interpretado como menosprecio.
- Reconocer las posibles deficiencias propias o de la organización y manifestar los propios sentimientos a la otra persona.
- Evitar verbalizar amenazas, coacciones o insultos sí como utilizar un tono de voz elevado.
- Evitar la adopción de un lenguaje desafiante, el contacto físico o el exceso de proximidad.

- Si la situación persiste en el tiempo o va en aumento, comunicar en cuanto sea posible al superior jerárquico para que conozca la situación e intente evitar/minimizar el impacto.

Actuaciones posteriores a la situación de riesgo:

- Solicitar ayuda externa.
- Si fuera necesario, avisar al Servicio de Urgencias para atender a la/s víctima/s o acompañar a la/s víctima/s al servicio sanitario que proceda.
- Cumplimentación del modelo de comunicación de conflicto entre trabajadores que se adjunta en este Procedimiento.

3.3. Seguimiento de las medidas propuestas y realizadas.

Como medidas adicionales de actuación, desde la Coordinación Regional del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales se llevarán a cabo las siguientes:

- Revisar diariamente el REC del Plan Perseo y elaborar informes de seguimiento trimestrales y anuales para identificar distintos tipos de situaciones de conflicto y agresiones (verbales, físicas...) en los distintos niveles de la Organización (Gerencias, Centros, Servicios...), que permitan establecer propuestas de actuación y medidas preventivas específicas.
- Coordinar actuaciones entre la Coordinación Regional del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y las distintas Áreas de PRL.
- Realizar un seguimiento específico de los incidentes Perseos más graves, por ejemplo, las amenazas de muerte, agresiones físicas, etc.
- Llevar a cabo el seguimiento y evaluación de las medidas propuestas y realizadas.

En el presente Procedimiento, en el apartado octavo se hace referencia a la elaboración por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) de un informe trimestral de seguimiento tras la resolución.

4. Procedimiento de actuación en caso de conflicto entre trabajadores.

4.1. Primera fase. Comunicación, investigación e informe previo.

4.1.1. Comunicación e inicio del Procedimiento.

El interesado, su representante legal*, los representantes de los trabajadores, el superior jerárquico, el Servicio de PRL, la Dirección Gerencia, u otros trabajadores del centro que tengan conocimiento de la situación de conflicto podrán presentar por escrito la comunicación. Cuando el que presenta la comunicación no sea el/los propio/s interesado/s, la organización estará obligada a corroborar el caso, y una vez corroborado, iniciará las actuaciones previstas en este Procedimiento. La comunicación debe dirigirse a la Dirección Gerencia correspondiente.

En el caso de que al menos uno de los trabajadores intervinientes en el conflicto sea de la Dirección Gerencia o del Servicio de PRL de Área, la comunicación deberá ser remitida al órgano superior, en Servicios Centrales.

El declarante debe presentar el Modelo de comunicación que aparece en el Anexo II-A para ser registrado, junto con el mismo adjuntará el Modelo de comunicación que aparece en el Anexo II-B junto con la documentación adicional que considere oportuna, tanto el Anexo II-B como la documentación que se adjunte se presentarán en sobre cerrado.

(*). El interesado y el representante quedan definidos, según los artículos 4 y 5 de la Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. El interesado puede intervenir por sí o por medio de representante, no requiriéndose para actuar como tal ninguna condición específica, además de la capacidad de obrar, si bien para formular solicitudes, entablar recursos, desistir de acciones y renunciar a derechos en nombre de otra persona, deberá acreditarse la representación por cualquier medio que deje constancia fidedigna.

Una vez recibida la Comunicación la Dirección Gerencia remitirá la misma a:

- Al Servicio de PRL para que investigue la situación y emita el correspondiente Informe Previo.
- Al Presidente de la Comisión de Resolución de Conflictos.

Teniendo en cuenta la gravedad del Perseo, se actuará de la siguiente manera:

- En los casos de comunicaciones de situación de conflicto relativas a agresiones físicas y amenazas de muerte o graves, se iniciará la tramitación derivando dicha documentación de forma inmediata y urgente, no superando los dos días desde la comunicación del declarante hasta que llegue al Servicio de Prevención para el inicio de la investigación previa y al Presidente de la Comisión de Resolución de Conflictos. El Presidente establecerá una reunión extraordinaria al respecto con los miembros de la Comisión. La Gerencia, una vez tenga información suficiente dará traslado, en su caso, del expediente a la Gerencia de Coordinación e Inspección.
- En el resto de comunicaciones de conflictos, se iniciará la tramitación derivando dicha documentación al Servicio de Prevención y al Presidente de la Comisión de Resolución de Conflictos respetando los plazos de reuniones ordinarias. A este respecto, se establecerán los plazos de reuniones ordinarias y extraordinarias en el Reglamento de Funcionamiento Interno de la Comisión de Resolución de Conflictos.

Para garantizar la protección de las personas implicadas en este proceso, y previa audiencia a las mismas, la Dirección Gerencia podrá proponer motivadamente la posible movilidad de éstas, con el fin de evitarles mayores perjuicios. Dicha movilidad deberá ser debidamente motivada, voluntaria, cautelar y temporal hasta la resolución definitiva, todo ello de conformidad con lo establecido en la legislación vigente aplicable en cada momento.

4.1.2. Investigación e Informe previo por el Servicio de Prevención.

El Servicio de Prevención, una vez recibida la comunicación del conflicto entre trabajadores por parte de la Gerencia, iniciará el proceso de investigación correspondiente.

El proceso de recopilación de información por el Servicio de Prevención en colaboración con al menos uno de los vocales de la Comisión de Resolución de Conflictos, deberá desarrollarse con la máxima rapidez, confidencialidad, sigilo y participación de todos los implicados, pudiendo ser necesario proceder a entrevistar a los interesados y algunos testigos u otro personal de interés, si los hubiere. En todo caso, la indagación debe ser desarrollada con la máxima sensibilidad y respeto a los derechos de cada una de las partes implicadas. En las entrevistas, los interesados podrán ser acompañados, si así lo solicitan expresamente, por un Delegado de Prevención, un representante legal u otro acompañante de su elección (que trabaje fuera del Servicio afectado).

El Servicio de Prevención emitirá un Informe Previo con conclusiones y propuestas, que pondrá en conocimiento de los miembros de la Comisión de Resolución de Conflictos y remitirá a la Dirección Gerencia, así mismo, el Servicio de Prevención deberá informar, si fuera necesario, sobre la situación previa de los riesgos psicosociales, así como la necesidad de reevaluar o realizar dicha evaluación en caso de no existir, en la Unidad implicada, así como de posibles antecedentes o indicadores de interés para el caso, con los límites que pudiera tener, en su caso, determinada información confidencial.

4.1.3. Actuación previa de la Comisión de Resolución de Conflictos.

La Comisión de Resolución de Conflictos (CRC) debe estar constituida de forma permanente en cada una de las Gerencias. El Presidente decidirá, según la gravedad de cada asunto, la conveniencia de una reunión ordinaria o extraordinaria.

El Presidente, una vez convocada la Comisión, comunicará la constitución y la selección de los miembros de la misma a los implicados en el proceso. Estos podrán solicitar la sustitución de un miembro de la Comisión, debiendo alegar las causas justificadamente.

4.1.4. Estudio de la documentación por la Dirección Gerencia y toma de decisiones.

La Dirección Gerencia, una vez recibido el Informe Previo que realiza el Servicio de PRL, podrá:

a) No admitir a trámite dicha comunicación, por no cumplir con las condiciones exigidas, o por resultar evidente que lo planteado no pertenece al ámbito de este Procedimiento informando al Declarante. La Dirección Gerencia deberá motivar dicha decisión.

El archivo de la comunicación, puede ser motivado por alguno de los siguientes supuestos:

1. Desistimiento del declarante (salvo que de oficio procediera continuar la investigación de la misma).
2. Falta de objeto o insuficiencia de indicios.
3. Que por actuaciones previas se pueda dar por resuelto el contenido de la comunicación de situación de conflicto.

b) Admitir a trámite y continuar con el Procedimiento de Mediación a través de la Comisión de Resolución de Conflictos.

Si del referido informe se dedujese que se trata de un conflicto laboral de carácter interpersonal u otras situaciones de riesgo psicosocial, –por ejemplo, de «maltrato psicológico», pero no «mobbing»–, se aplicará, si procede, alguna de las siguientes medidas:

- Si se trata de una situación de conflicto: Activar los mecanismos de resolución de conflictos interpersonales, proponiendo la actuación de la Comisión de Resolución de Conflictos (Ver Anexo I. Comisión de Resolución de Conflictos), admitido por las partes.

- Si se trata de «otros supuestos» incluidos en el ámbito de los riesgos psicosociales: Aplicar las medidas correctoras que aconseje el informe de valoración inicial, si procede.

c) Si del análisis del caso se dedujera la comisión de alguna otra falta distinta y tipificada en la normativa existente, se propondrá la incoación del expediente disciplinario que corresponda.

d) Indicios claros de acoso laboral: Cuando del referido informe se deduzca con claridad la existencia de acoso laboral, se procederá, por parte de la Gerencia de Coordinación e Inspección, a la tramitación de un expediente disciplinario por la comisión de una falta muy grave de acoso, y aplicará si procede, medidas correctoras de la situación. Se procederá según lo recogido en el Protocolo de prevención, identificación y actuación frente al acoso en el lugar de trabajo en la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y sus organismos autónomos y el Procedimiento específico de Acoso del Sescam.

e) Presunción/Indicios de posible acoso laboral: Si del informe de valoración inicial, se presumiera razonablemente que existen indicios de acoso laboral, pero no se está aún en condiciones de emitir una valoración precisa, la Dirección Gerencia trasladará dicho informe inicial y toda la información disponible a un «Comité Asesor para situaciones de acoso». Y se podrán tomar medidas preventivas de forma inmediata y cautelar para parar esta situación. En todo caso se procederá según lo recogido en el Procedimiento específico de Acoso del Sescam.

El plazo de esta primera fase no deber ser superior a 15 días.

4.2. Segunda fase. Resolución de conflictos entre trabajadores.

4.2.1. Citación a la mediación de resolución de conflictos.

Una vez determinada la situación de conflicto, la citación a la mediación se realizará por el Presidente de la Comisión de Resolución de Conflictos, mediante notificación con acuse de recibo, preferentemente se efectuará por medios electrónicos, informando a los interesados de en qué consiste el acto de mediación de resolución de conflictos.

Una vez ofrecida la mediación de resolución de conflictos a los interesados, estos deberán dejar constancia de su aceptación o no en la hoja de registro habilitada para tal fin (Véase Modelo de Comunicación de Citación a Mediación de Resolución de Conflictos, en el Anexo IV), para continuar con el Procedimiento de mediación o proceder a la anulación del mismo.

Aunque la mediación no se acepte por alguna de las partes, la Comisión deberá emitir siempre Informe de Conclusiones y en función de la gravedad de la situación de conflicto proponer medidas cautelares, como por ejemplo, el traslado del personal afectado.

4.2.2. Comisión de Resolución de Conflictos.

Aceptada la mediación por parte de los interesados, el Presidente de la Comisión de Conflictos procederá a convocar una reunión de la CRC para el estudio, análisis y valoración de la información obtenida, estableciéndose como conclusión, entre el Presidente y los vocales, la estrategia a desarrollar para la resolución del conflicto surgido entre las partes. Finalizada esta fase el Presidente convocará una reunión de la Comisión con los interesados.

Reunida la Comisión de Resolución de Conflictos con los interesados, el Presidente informará sobre el carácter de la mediación: como un proceso voluntario, confidencial y estructurado de gestión y resolución de los conflictos que sirve para que dos partes consigan solucionarlo de la forma más satisfactoria posible, aceptando la ayuda de un tercero que debe ser imparcial y sin imponer acuerdos, dirigiendo a las partes a la consecución de los mismos y al logro de su cumplimiento, intentando que dichos acuerdos sean equilibrados y equitativos.

También se solicitará la aceptación expresa del miembro o miembros de la Comisión de Resolución de Conflictos como mediador/es, quedando registrado el acuerdo o desacuerdo (Véase Modelo de Aceptación de la Mediación por las partes implicadas en Anexo V).

Etapa 1. Exposición de los hechos.

- Los interesados, una vez aceptada la mediación, y a los mediadores, contarán, cada uno su versión de los hechos por separado. Se comenta cómo va a ser el proceso, qué reglas se van a seguir y cuál es el papel del mediador. El mediador debe mostrar interés y neutralidad y aplicar las técnicas de escucha activa (aclarar, parafrasear, reflejar, resumir, etc.).

Etapa 2. Mediación.

- Se pide a las partes que intenten hacer lo mismo con las versiones y sentimientos de la otra. Durante la reunión se escuchará y preguntará activamente a las partes para intentar llegar a un acuerdo. Se anima a las partes a contar sus versiones y lo que han sentido, sus preocupaciones, cómo han cambiado la relación entre ellos, etc.

- El/Los mediador/es hace/n preguntas para concretar los aspectos que parecen menos claros. Es muy importante descubrir qué posiciones, intereses, sentimientos y valores entran en juego.

- Es conveniente que el mediador haga un resumen con las posturas de las partes. Para proponer soluciones, se pregunta a las partes sobre el modo en que podrían encontrar una solución y lo que estarían dispuestas a hacer, sus necesidades, sus propuestas.

- Se trata de discutir y valorar cada propuesta y la medida en que resulta justa para todos.

Se podrá usar como referente el documento de ayuda del Anexo III, que recoge las pautas básicas de mediación en la resolución de conflictos entre trabajadores.

Etapa 3. Consecución de acuerdos.

- Al término de la mediación, el Secretario deberá elaborar el Acta de la reunión que será firmada por los miembros de la Comisión y los trabajadores implicados (Véase Modelo de Acta de resultado de la mediación en Anexo VI), donde quedará recogido si el acto de mediación ha sido favorable, parcialmente favorable o desfavorable.

- Si el Acta ha sido favorable, es importante felicitar a ambas partes por lo que han conseguido y poner un plazo para evaluar si el acuerdo se cumple en un futuro.

- De dicho Acta se dará el registro correspondiente y se enviará copia a los miembros de la Comisión y a los interesados.

Etapa 4: Emisión del Informe Final por el Presidente de la CRC destinado a la Dirección Gerencia.

- Finalizada la actuación de la Comisión de Resolución de Conflictos, el Presidente de la Comisión de Resolución de Conflictos remitirá el informe final a los Delegados de Prevención, al Servicio de Prevención y a la Dirección Gerencia quién tendrá la responsabilidad de adoptar las medidas finales.

El plazo de la segunda fase del Procedimiento no será superior a 1 mes.

4.3. Comunicaciones infundadas o falsas.

En el caso de que del Informe Final de la Comisión de Resolución de Conflictos, resulte objetivamente que la comunicación de situación de conflicto se ha hecho de mala fe, o que los datos aportados o los testimonios son falsos, la Dirección Gerencia podrá solicitar el inicio del correspondiente expediente disciplinario a la/s persona/s responsable/s.

Para mantener el principio básico de la presunción de inocencia, las medidas cautelares solo deben adoptarse en casos graves e indicios suficientes de veracidad. Se hará motivadamente tras la valoración de los hechos y no pueden menoscabar los derechos laborales de las partes.

4.4. Información a los interesados.

Con carácter general, de las actuaciones llevadas a cabo en cada fase del Procedimiento y de la/s resolución/es adoptada/s se informará por parte de la Dirección Gerencia a las partes implicadas. Asimismo se informará al Comité de Seguridad y Salud de Área correspondiente y al Servicio de PRL, preservando la intimidad de las personas.

4.5. Traslado de personal afectado por la situación de conflicto.

La Comisión podrá proponer medidas como el traslado de personal afectado.

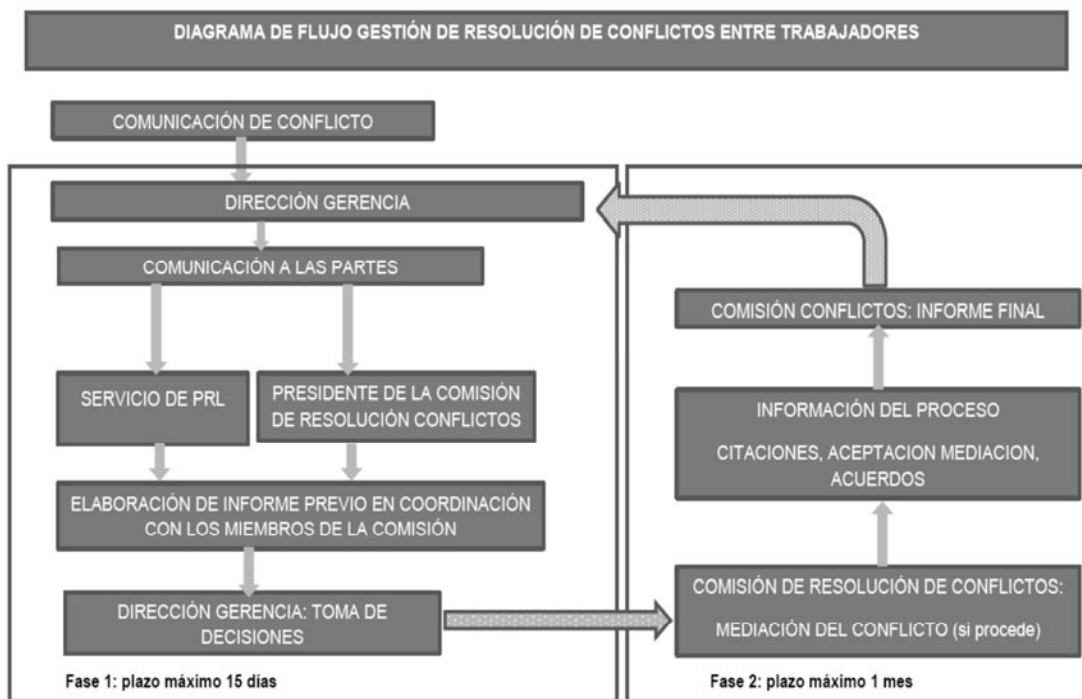
La propuesta de traslado partirá de la Dirección Gerencia y se realizará ofertando todas las plazas adecuadas a tal fin en el ámbito de la Gerencia donde presten servicio, previa información y consulta a los Delegados de Prevención por parte de la Dirección Gerencia.

La Resolución de 11/08/2016, de la Dirección General de Trabajo, Formación y Seguridad Laboral, por la que se acepta el depósito y se dispone la publicación del Pacto sobre movilidad interna voluntaria en el ámbito de Atención Sanitaria Especializada del Sescam (D.O.C.M. 21-09-16) establece en el punto 10.2, lo siguiente en relación a los traslados de unidad, servicio o turno por conflicto.

“Cuando en una unidad o servicio exista conflicto con algún profesional se actuará requiriendo informe escrito al responsable de la unidad sobre los hechos acaecidos y las personas afectadas y también se pondrá en conocimiento de la Comisión de Conflictos Internos del Plan Perseo para que proceda a realizar las actuaciones oportunas. A la vista de las actuaciones realizadas y los informes recabados, la Comisión de Movilidad analizará la situación y lo notificará al profesional afectado para que en el plazo de 20 días naturales haga las alegaciones pertinentes. La Comisión de Movilidad deberá decidir en el plazo de 30 días naturales desde la recepción de las alegaciones del interesado la resolución del traslado”.

En cualquier caso, si se lleva a cabo el traslado o no, se realizará una revisión de la situación por parte del Servicio de Prevención pasados tres meses desde la actuación o antes si se considerase necesaria.

4.6. Diagrama de flujo gestión resolución de conflictos entre trabajadores-



4.7. Cumplimiento de las medidas correctoras.

Para la aplicación de las medidas correctoras la Dirección Gerencia deberá realizar la previa Información y consulta a los Delegados de Prevención.

El seguimiento de la ejecución y cumplimiento de las medidas correctoras propuestas corresponderá a la Dirección Gerencia, debiendo prestar una especial atención, en los casos en que haya podido haber afectación de las víctimas al apoyo y, en su caso, rehabilitación de las mismas.

Se deberá prestar también una atención especial a la evitación de posibles situaciones de hostilidad en el entorno de trabajo, cuando se produce la reincorporación del trabajador que haya estado de baja, después de la comunicación de la situación de conflicto.

La Gerencia informará al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y al Comité de Seguridad y Salud de Área de las medidas adoptadas.

4.8. Criterios a los que debe ajustarse la actuación y garantías del Procedimiento.

En el contexto de este Procedimiento deben tenerse en cuenta los siguientes criterios:

- Cualquier trabajador tiene la obligación de poner en conocimiento de sus superiores jerárquicos los casos de posible conflicto laboral que conozca.
- La persona afectada por un conflicto laboral podrá presentar la correspondiente comunicación de situación de conflicto ante la organización y tendrá derecho a obtener respuesta siempre que exista constancia de la misma.
- Todo responsable está obligado a prestar atención y a tramitar, en su caso, las quejas que reciba sobre supuestos de conflicto laboral en el ámbito de su competencia.
- La aplicación de este Procedimiento no deberá impedir en ningún caso la utilización, paralela o posterior, por parte de las personas implicadas, de las acciones administrativas o judiciales previstas en la normativa.
- En aplicación de las obligaciones establecidas para la coordinación de actividades empresariales a que obliga la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos: Las empresas externas contratadas por la Administración serán informadas de la existencia del Procedimiento de prevención, detección y actuación frente a situaciones de conflicto entre trabajadores del Sescam y trabajadores de empresas contratadas/subcontratadas cuando este procedimiento específico se elabore. Cuando se produzca un caso de conflicto entre empleados públicos y personal de una empresa externa contratada, se aplicaran los mecanismos de coordinación empresarial. Por tanto, habrá comunicación recíproca del caso, con la finalidad de llegar a un acuerdo sobre la forma de abordarlo.
- Respecto a las garantías que debe cumplir el Procedimiento deben señalarse las siguientes:
Respeto y protección a las personas: es necesario proceder con la discreción necesaria para proteger la intimidad y la dignidad de las personas afectadas. 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. Los implicados podrán ser asistidos por algún Delegado de Prevención o asesor en todo momento a lo largo del Procedimiento, si así lo requieren.

Confidencialidad: 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 comunicaciones de situación de conflicto presentada o en proceso de investigación.

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

Contradicción: El Procedimiento debe garantizar una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas. Todos los intervinientes han de buscar de buena fe la verdad y el esclarecimiento de los hechos.

Restitución de las víctimas: Si el conflicto realizado se hubiera concretado en un menoscabo de las condiciones laborales de la víctima, la Dirección Gerencia deberá restituirla en las condiciones más próximas posibles a su situación laboral de origen, con acuerdo de la víctima y dentro de las posibilidades organizativas.

Protección de la salud de las víctimas: la organización deberá adoptar las medidas que estime pertinentes para garantizar el derecho a la protección de la salud de los trabajadores afectados.

Prohibición de represalias: Deben prohibirse expresamente las represalias contra las personas que efectúen una comunicación de situación de conflicto, comparezcan como testigos o participen en una investigación.

5. Responsabilidades generales de las partes implicadas.

Dirección Gerencia:

- Mantener accesible a los profesionales, a través de la Intranet este Procedimiento y sus modelos tipo.
- Recepcionar las comunicaciones de situación de conflicto presentadas, valorar y remitir, lo antes posible, al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y al Presidente de la Comisión de Resolución de Conflictos.
- Supervisar las medidas a adoptar en la gestión del conflicto.
- Convocar la reunión de la CRC (Presidente Comité Resolución de Conflictos) y participar en la misma.
- Informar, dar consulta y participación a los Delegados de PRL.
- Facilitar que se le preste asistencia sanitaria y psicológica al trabajador que lo precise.

- Comunicar a la Gerencia de Coordinación e Inspección, en su caso, la posibilidad de existencia de infracción disciplinaria.
- Valorar las medidas propuestas por la CRC, en su Informe Final.
- Resolver e implantar, respetando los plazos, tras información y consulta a los Delegados de Prevención, las medidas adoptadas y seguimiento de las mismas.

Servicio de Prevención de Riesgos laborales:

- Registrar y gestionar en el Registro de episodios conflictivos (REC).
- Estudiar e investigar los incidentes conflictivos, realizar propuestas de medidas a adoptar, colaborar en la resolución de los episodios conflictivos.
- Realizar el Informe Previo.
- Participar y asesorar técnicamente a la Dirección Gerencia y a la CRC.
- Realizar la evaluación y seguimiento de las medidas implantadas.

Servicio de Urgencias del Centro:

- Prestar asistencia sanitaria al trabajador agredido que acude a su Servicio y emitir parte de lesiones, en su caso.

Servicio de Seguridad:

- Asistir al profesional que se encuentra ante una situación de violencia.
- Custodia de las grabaciones de seguridad, en su caso.

Gerencia de Coordinación e inspección:

- Recepcionar el expediente, e iniciar el correspondiente procedimiento administrativo, en su caso.

Delegados de Prevención:

- Acompañar al Técnico de PRL del Servicio de PRL en la investigación.
- Asesorar a la CRC.
- Participar en la redacción de medidas a adoptar en las reuniones de la CRC.

6. Protección del presunto agredido.

Desde la presentación de la comunicación de situación de conflicto correspondiente, el Sescam es responsable de la protección de sus trabajadores interesados en el proceso, si se considerara necesario o a petición de la persona, se proporcionará asistencia médica, psicológica y organizativa durante todo el tiempo que resulte necesario.

Igualmente, sí los interesados se incorporan tras una situación de Incapacidad Temporal, se deberá prestar especial atención a este personal y mantener un control y seguimiento de los mismos, valorando, en su caso, la necesidad de la adaptación de su puesto de trabajo, reevaluación antes de la incorporación, vigilancia de la salud, formación u otras medidas.

7. Revisión del proceso.

Excepcionalmente, y en aquellos casos en los que no quede suficientemente motivada la no admisión a trámite de alguna comunicación de conflicto, el Comité de Seguridad y Salud y/o los Delegados de Prevención, podrán acordar instar a la Dirección Gerencia la revisión de las decisiones adoptadas.

8. Seguimiento posterior a la Resolución.

Tras una comunicación de situación de conflicto que dé lugar al inicio de las acciones contenidas en este Procedimiento, el Servicio de Prevención realizará, cuando se considere necesario, un seguimiento trimestral de la situación del Servicio y de las personas implicadas en el mismo a fin de determinar la eficacia de las medidas tomadas en su caso o, en su ausencia, de verificar que no se producen situaciones de riesgo.

De este informe de seguimiento trimestral se dará conocimiento a la Dirección Gerencia del Centro que informará al Comité de Seguridad y Salud y a la Comisión de Resolución de Conflictos en su caso.

En caso de que a raíz de este seguimiento se detecten nuevos problemas se volverá a iniciar este Procedimiento previo informe del Servicio de Prevención a la Dirección Gerencia.

9. Normativa y bibliografía.

Normativa europea:

- Acuerdo Marco Europeo sobre el Acoso y la Violencia en el trabajo.
- Directiva 2006/54/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 5 de julio de 2006, relativa a la aplicación del principio de igualdad de oportunidades e igualdad de trato entre hombres y mujeres en asuntos de empleo y ocupación.
- Reglamento (UE), 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y en la libre circulación de estos datos.

Normativa estatal:

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones.
- Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social. Ministerio de Trabajo e Inmigración. Criterio Técnico 69/2009, sobre las Actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en materia de acoso y violencia en el trabajo.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo - Año 1998.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. NTP 891: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (I) y NTP 892: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (II) – Año 2011.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social.
- 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.
- Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto Marco del personal estatutario de los servicios de salud.
- Confidencialidad de datos: Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.

Normativa autonómica:

- Ley 4/2011, de 10 de marzo, del Empleo Público de Castilla-La Mancha.
- Ley 12/2010, de 18 de noviembre, de igualdad entre mujeres y hombres en Castilla- La Mancha.
- Plan Estratégico para la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en Castilla- La Mancha 2011-2016.
- Ley 4/2018, de 8 de octubre, para una Sociedad libre de Violencia de Género en Castilla-La Mancha.

Documentación de referencia del Sescam:

- Resolución de 11/08/2016, de la Dirección General de Trabajo, Formación y Seguridad Laboral, por la que se acepta el depósito y se dispone la publicación del Pacto sobre movilidad interna voluntaria en el ámbito de Atención Sanitaria Especializada del Sescam.
- Procedimiento de actuación ante una situación de violencia en el centro de trabajo. Sescam.
- Circular 1/2007 del Sescam. Instrucciones sobre Procedimiento ante situaciones de violencia.
- Circular 5/2011 del Sescam, sobre coordinación de actividades empresariales en materia preventiva.
- Procedimiento de Resolución de Conflictos Sescam.
- Procedimiento de Registro de episodios violentos Sescam.
- Plan Director Seguridad Corporativa y Protección Patrimonio. Plan Perseo.

10. Revisión del procedimiento

Este Procedimiento se revisará cuando surjan cambios en la normativa o existan motivos que lo hagan necesario y en un máximo de dos años desde su publicación.

11. Confidencialidad de datos

Los datos de carácter personal, en cuanto a su obtención y su tratamiento se regirán por el Reglamento (UE), 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y en la libre circulación de estos datos, y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

12. Cumplimiento y entrada en vigor del Procedimiento.

El presente Procedimiento será de obligado cumplimiento y surtirá efectos a partir del día siguiente al de su firma, dejando sin efecto cualquier otro tipo de instrucción emitida con anterioridad que se oponga a lo previsto en la misma.

13 Anexos.

Anexo I: Comisión de Resolución de Conflictos.

Anexo II: Modelo de comunicación de situación de conflicto entre trabajadores.

Anexo III: Pautas básicas de mediación en la resolución de conflictos entre trabajadores.

Anexo IV: Modelo de comunicación de citación a mediación de resolución de conflictos.

Anexo V: Modelo de aceptación de la mediación por las partes implicadas.

Anexo VI: Modelo de Acta de resultado de la mediación.

Anexo I.

Comisión de resolución de conflictos (CRC).

Composición:

La Comisión de Resolución de Conflictos podrá variar en función de la materia objeto de valoración pero figurarán necesariamente como mínimo los siguientes componentes:

Un representante de la Dirección-Gerencia.

Asesor jurídico que hace las funciones de Secretario.

Un representante del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, preferentemente con la especialidad de Ergonomía y Psicología Aplicada.

Dos representantes de los Delegados de Prevención.

Se nombrarán al efecto titular y sustituto para todos los casos.

Funciones básicas de los miembros de la Comisión:

Presidente:

- Recepcionar la Comunicación del conflicto y coordinar actuaciones con el Servicio de PRL.
- Liderar las acciones de la CRC para la resolución o gestión del conflicto entre las partes.
- Decidir la convocatoria y tipo de convocatoria (ordinaria o extraordinaria) de la CRC.
- Elaborar conjuntamente con el Secretario, el orden del día de las reuniones ordinarias y extraordinarias.
- Citar a los interesados a la CRC.
- Firmar el informe final para trasladar a la Gerencia.
- Representar a la CRC.
- Presidir y moderar las sesiones.
- Informar al resto de los miembros de los asuntos tratados en otras instancias y que afecten a las funciones de la CRC.
- Ejercer cuantas otras funciones sean inherentes a su condición de Presidente.

Secretario:

- Convocar a los miembros de la CRC a las reuniones ordinarias y extraordinarias, tras la elaboración conjunta con el Presidente del Orden del Día.
- Redactar las actas de las reuniones de la CRC.
- Enviar las citaciones a los miembros de la CRC.
- Recibir de los miembros y de los interesados las notificaciones, peticiones de datos, rectificaciones o cualquier otra clase de escritos de los que deba tener conocimiento.
- Custodiar los expedientes de la CRC.
- Firmar el Informe Final para trasladar a la Gerencia.
- Remitir el Informe Final a la Gerencia.
- Ejercer cuantas otras funciones sean inherentes a su condición de Secretario.

Servicio de Prevención:

- Recepcionar la Comunicación del conflicto entre trabajadores.
- Registrar el episodio conflictivo entre trabajadores en el REC del PERSEO.
- Realizar el Informe de investigación inicial.
- Realizar y /o revisar la Evaluación de Riesgos Psicosociales de la unidad afectada cuando sea necesario.
- Firmar el Informe Final para trasladar a la Gerencia.
- Ejercer cuantas otras funciones sean inherentes a su condición de Servicio de PRL.

Vocales:

- Colaborar con el Servicio de Prevención en la obtención de la información necesaria para el conocimiento de los hechos motivo del conflicto.
- Asesorar a los miembros de la Comisión sobre las conclusiones y recomendaciones a aplicar para la resolución del conflicto.
- Trabajar conjuntamente con el resto de miembros de la CRC para preparar la mediación y elaboración del Informe Final para la Gerencia.
- Firmar el Informe Final para trasladar a la Gerencia.
- Ejercer cuantas otras funciones sean inherentes a su condición de Delegado de Prevención.

Reglamento

Se redactará un Reglamento que desarrollará la Constitución y funcionamiento de la CRC.

Anexo II-A.
 Modelo de comunicación de situación de conflicto entre trabajadores
 (para registrar)

A/a. Sr/a. Gerente de.....
 Servicio/Centro/Unidad.....



DATOS PERSONALES PERSONA DECLARANTE	NOMBRE: APELLIDOS: NIF: SEXO: CENTRO/SERVICIO: TELEFONO DE CONTACTO:	<table border="1"> <tr> <td>AFFECTADO</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>REP. LEGAL</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>DIRECCIÓN</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>SPRL</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>DELEGADO</td> <td>DE <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>PREVENCIÓN</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>OTRO</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	AFFECTADO	<input type="checkbox"/>	REP. LEGAL	<input type="checkbox"/>	DIRECCIÓN	<input type="checkbox"/>	SPRL	<input type="checkbox"/>	DELEGADO	DE <input type="checkbox"/>	PREVENCIÓN	<input type="checkbox"/>	OTRO	<input type="checkbox"/>
AFFECTADO	<input type="checkbox"/>															
REP. LEGAL	<input type="checkbox"/>															
DIRECCIÓN	<input type="checkbox"/>															
SPRL	<input type="checkbox"/>															
DELEGADO	DE <input type="checkbox"/>															
PREVENCIÓN	<input type="checkbox"/>															
OTRO	<input type="checkbox"/>															

Solicitud:
 Solicito el inicio del Procedimiento de actuación para la resolución de conflictos entre trabajadores
 contemplado en el Plan
 LOCALIDAD Y FECHA:

FIRMA DE LA PERSONA DECLARANTE

**ANEXO II-B. MODELO DE COMUNICACIÓN DE SITUACIÓN DE CONFLICTO ENTRE TRABAJADORES
(A INCLUIR EN SOBRE CERRADO)**

*Este formulario estará disponible en la web del Sescam y en la Intranet de la Gerencia

	 Castilla-La Mancha		
MODELO DE COMUNICACIÓN DE SITUACIÓN DE CONFLICTO ENTRE TRABAJADORES			
DATOS DE LA PERSONA DECLARANTE: INTERESADO			
NIF <input type="checkbox"/>	NIE <input type="checkbox"/>	Número de documento:	Nombre:
1 ^{er} Apellido:	2 ^o Apellido:	Domicilio:	
Provincia:	C.P.:	Población:	
Teléfono:	Teléfono móvil:	Correo electrónico**:	
OTRO DECLARANTE: (CUANDO NO ES EL INTERESADO)			
Nombre:		1 ^{er} Apellido:	
2 ^o Apellido:		Número de documento	
NIF <input type="checkbox"/>	NIE <input type="checkbox"/>		
Centro de trabajo:			
Teléfono de contacto:			
Correo electrónico:			
Actúa en concepto de:	<input type="checkbox"/> Representante legal*. <input type="checkbox"/> Dirección Gerencia. <input type="checkbox"/> Superior Jerárquico. <input type="checkbox"/> Servicio de PRL. <input type="checkbox"/> Delegado de Prevención. <input type="checkbox"/> Otro (trabajador).		
<p>*Si existe representante, las comunicaciones que deriven de esta solicitud se realizarán con el representante designado con el consentimiento expreso del interesado. **El correo electrónico designado será el medio por el que desea recibir el aviso de notificación.</p>			
DECLARACIÓN:			
Hago constar que en el día de de a las horas, en (indicar ubicación donde se produjo el episodio) he sufrido el episodio violento, por parte de D/D ^a en concepto de trabajador del SESCAM.....			

(Añadir a esta declaración todo aquello que considere necesario.)

En dicho episodio, SI / NO fue necesaria la intervención del orden público, SI / NO habiéndose presentado la correspondiente denuncia y habiendo estado durante el transcurso de los hechos como testigos:

Testigo 1: D/D ^a .	con DNI	y en concepto de *
Testigo 2: D/D ^a .	con DNI	y en concepto de *
Testigo 3: D/D ^a .	con DNI	y en concepto de *
Testigo 4: D/D ^a .	con DNI	y en concepto de *

* (Trabajador, familiar, paciente...)

ACREDITACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS Y PROTECCIÓN DE DATOS

La persona firmante presta su consentimiento a la Administración para el tratamiento y la solicitud de la información que pueda necesitarse para resolver esta comunicación. Los datos de carácter personal que se faciliten mediante este formulario quedarán registrados en un fichero cuyo responsable es el Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (Sescam). Las cesiones que se puedan producir son las autorizadas en la legislación vigente aplicable. Pueden ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el responsable referenciado. Para cualquier cuestión relacionada con "la protección de datos" puede dirigirse a las oficinas de información y registro o al correo electrónico: protecciondatos@jccm.es

En a de de

Firma del declarante

TITULAR DE LA GERENCIA DE

Anexo III.

Pautas básicas de mediación en la resolución de conflictos entre trabajadores.

La mediación implica la intervención de una tercera persona (en este Procedimiento se establecen dos para salvaguardar los testimonios y la veracidad del proceso), aceptados por las partes, imparciales y neutros, que carecen de poder de decisión y están habilitados para ayudar a las partes a alcanzar un acuerdo. A su vez, la mediación es un proceso confidencial, voluntario y estructurado de gestión y resolución de los conflictos que sirve para que dos partes consigan solucionarlo de una forma satisfactoria, aceptando la ayuda de una parte mediadora que tiene como características principales la de ser imparcial y no imponer acuerdos, pero dirigiendo a las partes a la consecución de los mismos y al logro de su cumplimiento, siendo estos equilibrados.

La mediación no tendrá lugar en los casos en los que la situación pasa de un conflicto a un presunto acoso instaurado ya que es objeto de otro Procedimiento diferenciado.

Objetivos de la mediación.

- Identificar la/s causa/s del conflicto para encontrar soluciones sin culpabilizar a las partes implicadas.
- Mejorar la comunicación. Si alguna de las partes es impulsiva, debemos esperar pacientemente a que termine de explicarse, tarde lo que tarde, y no tener en cuenta lo que pueda decir (en muchas ocasiones salidas de lugar) y así recuperar la necesaria tranquilidad mental (estabilidad emocional), donde ya pueda atender nuestros argumentos racionales, que anteriormente no iba a atender ni entender.
- Preguntar y escuchar. Elaborando las mejores preguntas que deben ser pertinentes y oportunas.
- Mejorar las relaciones.
- Encontrar soluciones pactadas y adecuadas a cada situación concreta.
- Tener en cuenta las necesidades de cada parte.
- Evitar el enquistamiento del conflicto y su repercusión.
- Desarrollar un acuerdo.

Carácter confidencial y voluntario.

La mediación se sustenta en la CONFIDENCIALIDAD y la VOLUNTARIEDAD, por dicho carácter no obligatorio y confidencial, entraña un riesgo mínimo para las partes y genera beneficios.

Participación activa de las partes.

Hay que tener en cuenta las siguientes circunstancias que se deben dar, para la participación activa de las partes, en la Resolución de Conflictos:

- Buena fe: Predisposición o actitud de los participantes para llegar a un acuerdo negociado.
- Margen de maniobra: Existencia de alguna oportunidad para hacer concesiones.
- Necesidad: Interés, deseo u objetivo de ambos participantes que puedan conseguir resultados satisfactorios a través de la negociación.
- Pertinencia: Equilibrio entre el esfuerzo que requiere la negociación y lo que se conseguirá como resultado de la misma.
- Intercomunicación: Posibilidad de contacto y comunicación entre las partes. Asumir un papel de ayuda y apoyo tanto a trabajadores como a la Dirección Gerencia frente al problema.

Anexo IV.

Modelo de comunicación de citación a mediación de resolución de conflictos.

(Hoja 1/2)

La Dirección Gerencia, le informa que dentro del Plan Director de Seguridad Corporativa y de Protección del Patrimonio del SESCOAM. Plan Perseo, se establece un Procedimiento de prevención, detección y actuación frente a situaciones de conflicto entre trabajadores, con el objetivo de garantizar la seguridad y salud de los trabajadores expuestos a conflictos personales y laborales.

Esta Dirección Gerencia asume que dentro de la problemática psicosocial destaca el aspecto relacional de las personas en la Organización y como estas relaciones pueden ser generadoras de conflictos, aceptándolos como una realidad que debe ser identificada, gestionada, afrontada y resuelta. Para ello ha establecido la Mediación como vía para su resolución, considerándola una herramienta de prevención secundaria, para aquellos casos que no se han podido abordar desde una perspectiva más temprana o desde la prevención primaria.

Se le informa que la participación en la Mediación es voluntaria y confidencial.

Sr/a Director/a Gerente de.....

ANEXO IV
MODELO DE COMUNICACIÓN DE CITACIÓN A MEDIACIÓN DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

(Hoja 2/2)

El Presidente de la Comisión de Resolución de Conflictos entre trabajadores de la Gerencia de.....D....., convoca a, D..... al acto de Mediación que se realizará el díaa la hora..... en el siguiente lugar..... en relación al PERSEO número

En..... a..... de.....de.....

Firma del Presidente de la Comisión de Resolución de Conflictos.

Firme la presente como acuse de recibo:

Datos interesado/s:
Fecha y firma:

(El Secretario dará traslado de la Citación a la CRC y a los interesados y recabará los acuses de recibo correspondientes).

ANEXO V
MODELO DE ACEPTACIÓN DE LA MEDIACIÓN POR LAS PARTES IMPLICADAS.

CENTRO DE TRABAJO:
 FECHA:
 HORA:
 PERSEO N:

Los abajo firmantes, reunidos por la COMISIÓN DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS están de acuerdo/desacuerdo, en utilizar la mediación como sistema de resolución del conflicto que mantienen en relación al PERSEO N°: presentado con fecha / /

Con el objetivo de llegar a una resolución mediante un acuerdo que satisfaga las necesidades de las partes, tratando de conocer dichas necesidades, deseos y preocupaciones, buscando vías de reconciliación, reconocen y aceptan a los siguientes como mediadores:

Mediador 1: Nombre, apellidos, puesto de trabajo:

Mediador 2: Nombre, apellidos, puesto de trabajo:

MARQUE LO QUE PROCEDA:		MARQUE LO QUE PROCEDA:	
<input type="checkbox"/> Acepto:	<input type="checkbox"/> No acepto:	<input type="checkbox"/> Acepto:	<input type="checkbox"/> No acepto:
Datos interesado 1:		Datos interesado 2:	
Firma:		Firma:	

(En caso de no aceptación de la mediación por alguna de las partes firmantes, se considera terminado el proceso de mediación, aunque continúe la investigación).

ANEXO VI.
MODELO DE ACTA DE RESULTADO DE LA MEDIACIÓN.

FAVORABLE, PARCIALMENTE FAVORABLE O DESFAVORABLE (INDICAR LO QUE
PROCEDA)

PERSEO N°:

HORA:

LUGAR:

FECHA:

REUNIDOS:

EXPONEN:

1º. Que las partes hoy aquí reunidas han mantenido distintas diferencias que han derivado en un
conflicto laboral/ interpersonal.

2º. Que manifiestan la voluntad de solucionar su conflicto mediante la mediación de esta
Comisión.

3º. Que aceptan y se comprometen a cumplir las normas que se indican en el código ético de
buena conducta.

Redactar aquí los términos del acuerdo y los compromisos establecidos por las partes.

Interesado 1.....

Interesado 2.....

Otros interesados.....

4º. Que acudirán a esta Comisión ante cualquier problema que surja de la interpretación,
desarrollo, aplicación, etc. de las normas descritas en el punto 3º.

Presidente de la CRD

Por las partes implicadas (interesados)

En.....a.....de.....de 20

DEBEN CONOCER AL RESPECTO:

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

En aquellos casos en que no se produzca avenencia entre las partes, la CRC emitirá igualmente el
informe correspondiente con las propuestas a la Dirección Gerencia.