

Protocolo ST:
**Protocolo para la prevención y resolución
de conflictos interpersonales**



Protocolo Elaborado por los/as delegados/as de prevención (DDPP) y Dpto. de Gestión de Personas (Dpto. Prevención Riesgos Laborales) de Servicios de Teleasistencia (ST).

Índice

1. INTRODUCCIÓN	4
------------------------------	----------

2. OBJETO	5
------------------------	----------

3. ALCANCE.....	5
------------------------	----------

4. RESPONSABILIDADES	5
-----------------------------------	----------

5. NORMATIVA APLICABLE.....	6
------------------------------------	----------

6. EVALUACIÓN Y PREVENCIÓN DE SITUACIONES DE CONFLICTO.....	6
--	----------

6.1. Estrategias de sensibilización y formación	6
--	----------

7. MEDIDAS PREVENTIVAS	7
-------------------------------------	----------

8. DEFINICIONES.....	7
-----------------------------	----------

8.1. Relaciones personales como factor de riesgo psicosocial	7
---	----------

8.2. Quejas	8
--------------------------	----------

8.3. Conflicto.....	8
----------------------------	----------

8.4. Premediación	8
--------------------------------	----------

8.5. Persona premediadora	8
--	----------

8.6. Mediación	8
-----------------------------	----------

8.7. Persona mediadora	9
-------------------------------------	----------

9. PREMEDIACIÓN 9

9.1. Procedimiento de premediación 9

10. MEDIACIÓN 9

10.1. Fases..... 11

10.2. Resumen de las fases..... 15

11. REVISIÓN DEL PROTOCOLO 16

12. ENTRADA EN VIGOR 16

ANEXOS 17

1. INTRODUCCIÓN

Entre las obligaciones de la empresa se encuentra la de velar por la seguridad y la salud de las personas trabajadoras, constituyéndose la evaluación de riesgos como la base para una gestión activa de la seguridad y salud en el trabajo.

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en su artículo 4. 7.º, apartado d), reconoce, entre las condiciones de trabajo que pueden tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud, todas aquellas otras características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que se exponga a la persona trabajadora.

Además, el artículo 14.2 del citado texto legal establece como anteriormente se ha indicado que la Empresa deberá garantizar la seguridad y la salud de las personas trabajadoras a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo. Y añade que «a estos efectos, en el marco de sus responsabilidades, la Empresa realizará la prevención de los riesgos laborales mediante la adopción de cuantas medidas sean necesarias para la protección de la seguridad y la salud de los/as trabajadores/as».

No obstante, nuestra legislación, como las de nuestro entorno, es relativamente escasa en el tratamiento de los riesgos psicosociales, debiendo acudir para desarrollar y explicar los derechos y obligaciones de las personas trabajadoras y Empresas en esta materia, a otros instrumentos de origen transnacional y sin fuerza normativa, como el Acuerdo Europeo sobre el Estrés Laboral firmado por las patronales y sindicatos europeos en el año 2004.

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 las personas trabajadoras.

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.

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 conflictos y el desarrollo de estrategias para la resolución de estos contribuyen a mejorar el 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/as y de cada uno de los miembros de la organización podrá lograrse el éxito de las actuaciones. La elaboración de este protocolo se ha puesto en marcha con la iniciativa y el trabajo de los DD.PP. de la Delegación de Madrid.

2. OBJETO

El objeto de este protocolo es marcar las directrices básicas y las pautas a seguir para la prevención y tratamiento de situaciones de conflicto interpersonal en Servicios de Telesistencia, de aquí en adelante, ST.

3. ALCANCE

El presente protocolo será aplicable a cualquier persona trabajadora de ST que notifique la existencia de hechos que pudieran enmarcarse como conflicto interpersonal laboral derivado de riesgo psicosocial. Será aplicable en todas las Delegaciones y Centros de Trabajo de ST.

4. RESPONSABILIDADES

- Se garantizará que la información presentada en esta solicitud será accesible sólo para aquellos/as empleados/as autorizados/as a tener acceso. El procedimiento será tratado con el debido secreto profesional y de acuerdo con el REGLAMENTO (UE) 2016/679 de Protección de Datos y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Responsable de Gestión de Personas/Dpto. de PRL: responsabilidad de garantizar su difusión y aplicación, así como el seguimiento de la correcta aplicación de este.
- Responsables de Operaciones y Direcciones de delegaciones: responsabilidad de garantizar su difusión y aplicación en su ámbito de actuación.
- Dpto. de PRL y Servicio de Prevención: responsabilidad en la revisión del procedimiento y adecuación a la normativa legal vigente.
- CSS y RLT: participación en las acciones de difusión, contribuyendo a la mejor aplicación y seguimiento de este.

Todas las partes citadas actuarán en todo momento del proceso con la debida diligencia.

5. NORMATIVA APLICABLE

- **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.

6. EVALUACIÓN Y PREVENCIÓN DE SITUACIONES DE CONFLICTO

La primera y fundamental vía para la prevención de los conflictos en el entorno laboral es un adecuado diseño de la organización, tal y como se recomienda para la prevención de los riesgos psicosociales en general. Diseño que debe ser complementado con un adecuado sistema de evaluación y gestión de dichos riesgos psicosociales.

En relación con ambas cuestiones y a fin de que los entornos de ST sean los más adecuados, de forma que no se favorezca la aparición de conflictos interpersonales en el lugar de trabajo, su 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).

6.1. 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 interpersonales.

A este respecto, ST con la colaboración del Servicio de Prevención, deberán promover y ejecutar programas específicos dirigidos a:

- Establecer instrumentos de identificación precoz de conflictos y procedimientos para la resolución de estos.
- Proporcionar una formación adecuada en prevención y resolución de conflictos, especialmente dirigida a mandos intermedios, para que puedan reconocer y atajar los posibles conflictos en su origen.

- Integrar los códigos éticos y los compromisos de ST, de forma transversal, en toda la formación continua.
- Informar de la existencia del protocolo de gestión de conflictos en los manuales de acogida.
- Establecer un sistema (buzón, correo electrónico o teléfono) dónde se puedan realizar consultas y recibir asesoramiento informativo sobre la gestión de conflictos de forma anónima.

7. MEDIDAS PREVENTIVAS

ST (con lo expuesto en el punto anterior), al objeto de procurar un ambiente de trabajo exento de factores de riesgo psicosocial, se compromete a:

- Adoptar las medidas necesarias para su detección, evaluación y corrección.
- Comunicar por los medios oportunos la "tolerancia cero" con la violencia en el entorno laboral, fomentando el respeto y protección a las personas.
- Fomentar el buen clima de trabajo.
- Fomentar una adecuada y necesaria formación en prevención de riesgos psicosociales.
- Fomentar la premediación y si no resulta eficaz la mediación como forma para resolver los conflictos en las relaciones individuales en el trabajo.
- Estimular la denuncia de conductas violentas o situaciones conflictivas, garantizando la confidencialidad y protegiendo los derechos de los/as denunciantes.
- Actuar con imparcialidad a lo largo del procedimiento.
- Actuar con diligencia mediante la implementación de plazos adecuados en los procedimientos para la resolución de conflictos.

ST facilitará y fomentará la comunicación efectiva inter e intradepartamental de forma que esta sea fluida (de forma horizontal y vertical) y evitando las situaciones de incertidumbre. Para ello se establecerán los mecanismos oportunos.

8. DEFINICIONES

8.1. 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.

8.2. QUEJA

Reclamación o protesta presentada a causa de un conflicto relacionado con el trabajo que afecta directamente al/la trabajador/a o del que tenga conocimiento.

8.3. CONFLICTO

Situación de desacuerdo entre dos o más personas interdependientes donde 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.

8.4. PREMEDIACIÓN

Mecanismo voluntario orientado a la resolución de conflictos, a través del cual dos o más personas gestionan una solución amistosa de sus diferencias, auxiliadas por otra persona neutral y cualificada.

8.5. PERSONA PREMEDIADORA

Cualquier persona acordada por las partes en conflicto.

8.6. MEDIACIÓN

Mecanismo de resolución de conflictos, en el cual una tercera persona imparcial busca facilitar la comunicación para que las partes por sí mismas sean capaces de resolverlo. La mediación consiste en que dos o más partes intentan de manera **voluntaria** alcanzar por sí mismas un acuerdo y hay una intervención de una tercera figura ajena al conflicto, que es la persona mediadora. La mediación ofrece a las partes involucradas la oportunidad de trabajar juntas y llegar a un acuerdo mutuamente beneficioso.

Este mecanismo no tiene naturaleza punitiva, sino que va dirigido a ayudar en la resolución de conflictos y así evitar o minimizar los riesgos psicosociales en el trabajo.

8.7. PERSONA MEDIADORA

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.

9. PREMEDIACIÓN

Proceso informal de resolución de conflictos previo al formal. Las personas implicadas, utilizan sus propias herramientas para la solución del conflicto, hablando, pactando, reflexionando, y actuando siempre con predisposición abierta y positiva, tratando de entender qué está pasando, sin emitir juicios de valor y analizando las causas de forma objetiva, concreta y real. Interviene una persona premediadora elegida y aceptada por las partes.

9.1. PROCEDIMIENTO DE PREMEDIACIÓN

1. Las partes afectadas deben acordar quién puede ayudarles en el proceso. Esta persona ayudará de forma voluntaria.
2. Se solicita a la persona elegida su colaboración y se acuerda fecha para la reunión de premediación.
3. Este procedimiento no requiere hacerse por escrito:
 - La premediación es una actuación informal. No se requiere solicitud por escrito de los acuerdos adoptados por las partes.
 - No se establecen plazos.
 - Las partes afectadas harán el seguimiento de los acuerdos establecidos con respecto a la vigilancia y adopción de las medidas acordadas.

Se informa a persona responsable de la DT y RR.HH./ Dpto. de PRL. para hacer seguimiento.

10. MEDIACIÓN

Proceso formal de resolución de conflictos. Se realiza cuando la fórmula anterior de "resolver un conflicto con premediación" no es suficiente o las personas implicadas en el conflicto deciden aplicar directamente el proceso formal.

La persona mediadora será personal con formación específica para que desarrolle adecuadamente esta labor.

Cabe destacar que la mediación es de carácter voluntario. Si alguna de las personas no quiere participar, no se le puede obligar. Si ocurriera esto, la persona responsable del Dpto. de Gestión de Personas, o a quién designe (que sería la persona mediadora), emite un informe motivando el cierre del procedimiento.

Sí puede plantear unas medidas correctivas.

Características del proceso de la mediación:

Es un proceso de cooperación: tanto para la persona mediadora, que colabora y guía a las partes, como para las mismas, pues es un proceso de entendimiento y comunicación.

Es un proceso voluntario: las partes acuden libremente al proceso y pueden desistir si lo necesitan, justificándolo por escrito.

Las partes toman una decisión: son las únicas que pueden decidir, son libres de determinar un acuerdo equitativo sin estar influenciados por la persona que dirige el proceso.

Sólo las partes afectadas pueden acudir al proceso y un/a delegado/a de prevención (en las delegaciones que exista esa figura) o en su defecto un/a RLTP si una de las partes afectadas lo solicita. Este aspecto es clave, se trata de analizar la situación sólo entre ellos, no pudiendo delegar su asistencia en un tercero.

Flexible: el proceso será ágil y adaptable a las necesidades laborales de las partes. Se utilizarán las técnicas que mejor se adapten a las características de conflicto.

Confidencialidad: tanto el/la profesional que dirige el proceso como las partes estarán sujetas a la reserva absoluta de lo tratado en las sesiones.

Buena fe y respeto: las partes implicadas serán proactivas en la búsqueda de soluciones, contribuyendo a agilizar el proceso, manteniendo el debido respeto en todo momento. De no ser así, la persona mediadora, puede suspender el procedimiento.

Características de la persona mediadora:

- **Imparcialidad:** no se puede comprometer con ninguna de las partes. Es absolutamente necesaria su neutralidad en el proceso. Debe ser ajeno a la unidad concreta dónde se plantea el conflicto, evitando así identificarse con una de las partes, asimismo no puede tener relaciones personales con las partes implicadas en el conflicto.
- **Empatía:** debe empatizar, entender a las partes, no juzgarlas. Las partes tienen que sentir confianza por parte del profesional para poder expresarse libremente y aportar toda la información necesaria.

- **Escucha activa:** prestar atención tanto el lenguaje verbal y no verbal, escuchar y no interrumpir, crear un clima de confianza, entender en su conjunto y en profundidad la situación planteada por las partes.
- **Prudencia:** evitar manifestar opiniones sobre las cuestiones sobre las que tenga conocimiento. Cuidar especialmente el lenguaje no verbal.
- **Confidencialidad:** la persona mediadora también tiene el deber de asegurar y velar por el secreto del proceso.

Es muy importante también, además de lo anterior, que el/la profesional que dirija el proceso de resolución del conflicto tenga credibilidad y confianza de las partes en que efectivamente va a contribuir y se compromete en la resolución del conflicto.

La persona mediadora tendrá acceso, con las limitaciones previstas en la legislación, a la información estrictamente necesaria para la resolución del conflicto. Es fundamental tener en cuenta que este procedimiento debe ser ágil y breve, es necesario que la documentación en referencia al caso sea realmente útil.

La persona mediadora la designa el/la responsable del Dpto. de Gestión de Personas previo acuerdo en el seno del CSS.

Finalmente, la empresa deberá adoptar las medidas que se acuerden dentro del CSS para garantizar el derecho a la protección de la salud de las personas trabajadoras afectadas.

10.1. FASES

- INICIO:

Podrá iniciar dicho protocolo cualquier persona trabajadora presuntamente afectada, en su defecto (DD.PP. o RLTP), personas titulares con puestos de responsabilidad o dirección dentro de la delegación de ST correspondiente), así como cualquier otra que tenga conocimiento del conflicto

Cuando la persona solicitante no sea la persona implicada, la empresa estará obligada a corroborar el caso y, una vez constatado, iniciará las actuaciones previstas en este protocolo. Se corroborará preguntando a las partes afectadas y que al menos una de ellas, manifiesta la existencia de conflicto. En la entrevista podrá estar presente un/a DD.PP. o RLTP si la persona afectada lo requiere.

Si es la persona afectada la que inicia el procedimiento, rellena el Anexo I, "Solicitud de resolución de un conflicto laboral", en adelante Anexo I: plasmando los hechos y/o comportamientos que solicita ser mediados.

Dichos hechos habrán tenido lugar, al menos, en los últimos seis meses. Esta descripción de hechos tiene que ser específica, es decir: fechas, lugar, situación concreta, persona/s con las que presuntamente ha tenido el conflicto... La persona afectada también debe entregar relleno el Anexo II: "Consentimiento y compromiso con la mediación", en adelante Anexo II.

La presentación del Anexo I y Anexo II, puede ser a:

- Responsable de Dpto. Gestión de Personas/Dpto. PRL: prl.rrhh@atenzia.com
- Responsable de Operaciones de la delegación (deberá remitirlo al Dpto. Gestión de Personas/Dpto. PRL).
- Dirección de la delegación (deberá remitirlo al Dpto. Gestión de Personas/Dpto. PRL).

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

Una vez recibida la solicitud, se informará al CSS y en el plazo de 10 días hábiles, la persona responsable del Dpto. de Gestión de Personas o a quién designe (que sería la persona mediadora) valorará el caso. Hará un análisis preliminar, es decir analizará si es viable seguir con el caso, comprobando los hechos descritos por la persona afectada: hablará con las posibles partes implicadas, con posibles testigos/as, DD.PP. o RLTP (en su defecto) y comprobará fechas expuestas, situaciones descritas... Con esta información elaborará un informe inicial donde según lo recabado: da inicio al protocolo o lo archiva motivadamente, informando a las partes implicadas y al CSS.

- a) Archivo de la solicitud, motivado por alguno de los siguientes supuestos:
 - Desistimiento del/la solicitante/a (salvo que de oficio procediera continuar la investigación de esta).
 - Falta de objeto o insuficiencia de indicios.
 - Que por actuaciones previas se pueda dar por resuelto el contenido de la solicitud.
- b) Si del análisis del caso se dedujera la comisión de alguna otra falta tipificada en la normativa existente, se propondrá el inicio del expediente disciplinario que corresponda.
- c) Si del referido informe se dedujese que se trata de un conflicto laboral de carácter interpersonal se seguirá con la tramitación del caso según lo previsto en este protocolo, mediante mediación.
- d) Si se trata de "otros supuestos" incluidos en el ámbito de los riesgos psicosociales, pero no en este protocolo. Estudiar la posibilidad de solucionarlo por otras vías.

- e) En el caso de que del informe de valoración inicial resulte que la solicitud se ha hecho de mala fe, o que los datos aportados o los testimonios son falsos, RR.HH. podrá iniciar el correspondiente expediente disciplinario a las personas responsables.
- f) 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.

En caso graves, para garantizar la protección de las personas implicadas en este proceso, y previa audiencia a las mismas en el caso de que no sea posible la mediación porque las relaciones se encuentren muy deterioradas, se revisará la evaluación de riesgos psicosociales y se propondrá motivadamente la ubicación temporal de las partes implicadas en espacios distintos con el fin de evitar mayores perjuicios hasta la resolución del conflicto.

Si se determina seguir adelante con la mediación, hay que informar al resto de partes afectadas e indicarles que, si quieren seguir, tendrán que firmar el Anexo II.

Si las partes afectadas, no quieren participar en este proceso, se cerrará con un informe que elaborará la persona responsable del Dpto. de Gestión de Personas o la persona mediadora designada, trasladando su cierre al CSS.

- DESARROLLO:

Si todas las partes afectadas quieren seguir adelante con la mediación:

La persona mediadora convocará a las partes para cada sesión con la antelación necesaria y por escrito (puede ser mediante correo electrónico), indicando fecha, hora y lugar de la reunión. Dirigirá las sesiones y facilitará la exposición de sus posiciones y su comunicación de modo equitativo y equilibrado. Pueden desarrollarse varias reuniones, si en una primera no se ha llegado a un acuerdo y se cree, que con alguna reunión más, puede alcanzarse. No se llevarán a cabo más de tres reuniones.

En la primera reunión (o única), lo primero que debe hacer la persona mediadora es recordar el procedimiento de mediación, quedando plasmado en el acta de esta reunión el deseo de continuar con el procedimiento.

Desde la fecha del informe inicial hay un plazo de 10 días hábiles para realizar la reunión entre las personas afectadas del conflicto que han aceptado voluntariamente acudir a la misma.

En el desarrollo de esta reunión, cada parte afectada plantea su versión, y entre todas, intentan llegar a un acuerdo y, si es necesario, plantear medidas. Se profundizará y analizarán las causas del conflicto y se intentará buscar soluciones a este. Esta fase se basa en la correcta evaluación de los posicionamientos, intereses y necesidades de las partes mediadas (afectadas). Las

personas mediadas han de realizar propuestas que minimicen, eliminen o resuelvan el conflicto.

Como cierre de esta fase, la persona mediadora elabora una breve acta, mediante el "Documento de Mediación" (en adelante Anexo III), en un plazo de 15 días hábiles desde la última reunión de mediación. En este Anexo III se recogen los términos del acuerdo y compromisos adquiridos y se firma por las partes mediadas. Se entrega un original firmado a cada una de las partes.

Si no se llegara a ningún acuerdo entre las partes, se hará constar esta circunstancia en el acta y la mediación finalizará en esta fase. Si el conflicto fuese de tal naturaleza que pudiera ocasionar trastorno en el funcionamiento del servicio, el Dpto. de Gestión de Personas determinará las medidas organizativas a adoptar e incluso de carácter disciplinario si los actos de las partes o de alguna de ellas así lo requiriesen.

El Anexo III con los acuerdos aceptados, si los hubiere, se pondrá en conocimiento al Dpto. de Gestión de Personas/Dpto. PRL y Comité de Seguridad y Salud, para que se haga seguimiento y se implanten las medidas que se propongan. El seguimiento y ejecución de las medidas implantadas, corresponde al Dpto. de Gestión de personas y PRL, que deberá llevar un registro de casos de conflicto laboral que se produzcan y remitirlos al CSS.

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

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.

- SEGUIMIENTO Y CONTROL:

En esta fase se comprobará la efectividad real de las medidas acordadas, si las hubiere. Siempre que se haya llegado a un acuerdo, este paso es fundamental para comprobar que las partes cumplen con lo acordado. Se propone realizar una reunión con las personas afectadas del conflicto, transcurrido un plazo (1 o 2 meses) para revisar las medidas implantadas.

Una vez finalizada esta fase de seguimiento y control, si las medidas implantadas no han sido suficientes para resolver el conflicto, se reunirá el CSS y se analizará la evaluación de riesgos psicosociales. No obstante, en aquellos casos en el que se produzca avenencia entre las partes en el conflicto y estas no cumplieran lo pactado, se establecerán las medidas organizativas que garanticen la seguridad y salud de las personas trabajadoras, 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. Si los hechos del conflicto hubiesen desaparecido consiguiéndose normalizar la situación, el proceso se dará por concluido informando de ello mediante la cumplimentación del Anexo IV, "Informe final del proceso de

mediación" (en adelante, Anexo IV) y se enviará también al CSS.

Se deberá prestar atención especial para evitar posibles situaciones de hostilidad en el entorno de trabajo, una vez se produzca la reincorporación de la/s persona/s afectada/s si hubiera/n estado de baja por salud.

10.2. RESUMEN DE LAS FASES

10.2.1 INICIO

¿QUIÉN PUEDE INICIAR?:

- Persona que tenga conocimiento del caso, pero es ajena al mismo: **SIEMPRE** corroborar el caso.
- Persona implicada en el caso: rellenado los Anexos I y II y trasladándolos al Dpto. de Gestión de Personas (o al Dpto. PRL), Responsable de Operaciones o a la Dirección del centro.

PLAZO:

Plazo de 10 días hábiles: una vez recibidos los Anexos I y II, para elaborar el informe inicial indicando si se sigue o no adelante con el caso. Lo realiza la persona responsable del Dpto. Gestión de Personas o la persona mediadora (designada por el/la responsable del Dpto. de Gestión, previo acuerdo en seno del CSS).

SI SE SIGUE ADELANTE:

Hay que informar al resto de partes afectadas y se les indicará que, si quieren seguir con el procedimiento, tienen que firmar el Anexo II.

Si las partes afectadas, no quieren participar en este proceso, se cierra con un informe que realiza el/la responsable del Dpto. de Gestión de Personas o la persona mediadora designada.

10.2.2 DESARROLLO:

La persona mediadora convoca a las partes afectadas (siempre que quieran seguir adelante con el procedimiento) a una reunión.

Objetivo: cada parte afectada plantea su versión, y en conjunto, intentan llegar a un acuerdo y si es necesario, plantear unas medidas.

Se puede solucionar en 1 reunión o ver necesidad de convocar otra, pero no más de 3 reuniones.

PLAZOS:

Plazo de 10 días hábiles: desde la fecha del informe inicial para realizar la primera reunión de mediación.

Plazo de 15 días hábiles: desde la última reunión de mediación para que la persona mediadora elabore una breve acta, mediante el Anexo III.

10.2.3 SEGUIMIENTO:

Si en la reunión de mediación se han acordado unas medidas, comprobar que se siguen, se han cumplido y si éstas han sido efectivas. Si no han sido suficientes, se analizará en el Comité de Seguridad y Salud la implantación de otras medidas correctivas previa revisión y posible realización de evaluación de riesgos psicosociales.

PLAZO:

Plazo de 1/2 meses: revisar medidas acordadas y cumplimentar Anexo IV. Termina la mediación.

10.2.4 INFORMACIÓN:

Al Comité de Seguridad y Salud de la delegación correspondiente de ST, preservando la intimidad de las personas:

- Anexo I: Solicitud del procedimiento
- Informe inicial
- Archivo motivado de la solicitud
- Registro de caso de conflicto laboral
- Enviar Anexo III y Anexo IV.

11. REVISIÓN DEL PROTOCOLO

Cuando así lo considere oportuno, cualquiera de las partes firmantes de este protocolo podrá elevar al Comité de Seguridad y Salud de ST las revisiones que considere pertinentes en relación con el presente protocolo

12. ENTRADA EN VIGOR

El presente protocolo entrará en vigor tras su aprobación en el Comité de Seguridad y Salud y se difundirá a través de los canales de información disponibles, procurando su conocimiento entre todas las personas trabajadoras de ST.

13. HISTÓRICO DE REVISIONES

REV	NATURALEZA DEL CAMBIO	FECHA
00	Inicial: se elabora en la comisión del CSS.	2021
01	Se actualiza formato	2024

14. DOCUMENTOS RELACIONADOS CON ESTE PROCEDIMIENTO

Anexo I: Solicitud de resolución de un conflicto laboral.

Anexo II: Consentimiento y compromiso con la mediación.

Anexo III: Documento de mediación.

Anexo IV: Informe final del proceso de mediación.