



# ***Boletín Oficial***

**Voluntariedad  
Designación  
Rapidez  
Reducción Costes  
Carácter Vinculante  
Ejecutabilidad**

***Agrupación Técnica Profesional  
- MECIMER -***

***«Business Mediator-Mediador Civil y Mercantil»***

**Resolución de Conflictos  
Proceso Extrajudicial  
Alternativa Libre de Actuación  
Comunicación, Equilibrio, Empatía  
Dialogadas Soluciones  
Acuerdo Voluntario entre las Partes**

***Año 7 Número 42***

***Mayo/Junio 2023***



## Sumario

### Actualidad Corporativa ..... págs. 3-8

La mediación aplicada a las organizaciones sanitarias..... pags. 3-5

Ley 3/2022: Fomento de la mediación en la nueva normativa de Convivencia Universitaria..... pags. 6-8

### Información de Actualidad ..... págs. 9-14

Información actualizada del último texto del Acuerdo para la Solución Autónoma de Conflictos Laborales en el ámbito estatal con las principales claves de aplicación, dejando espacio a las aportaciones futuras.

### Formación Continuada ..... págs. 15-23

Guía de elaboración del protocolo de resolución de conflictos en el trabajo..... pags. 15-22

**Cuestionario Formativo.-** Formulación de preguntas referentes al Área de Formación Continuada ..... pág. 23

**Respuestas correctoras correspondientes al Área de Formación Continuada** ..... pág. 8

La Agrupación Técnica Profesional de Business Mediator-Mediadores Civiles y Mercantiles ha adoptado las medidas y niveles de seguridad de protección del REGLAMENTO EUROPEO (UE) 2016/679. Los datos personales proporcionados por usted son objeto de tratamiento automatizado y se incorporan a un fichero titularidad de la Agrupación Técnica Profesional de Business Mediator-Mediadores Civiles y Mercantiles, que es asimismo la entidad responsable del mismo, inscrito en el Registro General de la Agencia Española de Protección de Datos. Usted podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y en su caso, oposición, enviando una solicitud por escrito, acompañada de la fotocopia de su D.N.I., dirigida a la Calle Atocha, nº20-4º-Derecha, Código Postal 28012, de Madrid. Para el caso de que quiera realizarnos alguna consulta o sugerencia lo puede realizar en la siguiente dirección de correo electrónico: [mecimer@atp-guiainmobiliaria.com](mailto:mecimer@atp-guiainmobiliaria.com)

Ejemplar: Gratuito

Recepción: Periódico

Edición: MECIMER

Imprime: Gráficas Alhorí

Ángeles Carrillo Baeza

D.L.: En trámite

E-mail: [mecimer@atp-guiainmobiliaria.com](mailto:mecimer@atp-guiainmobiliaria.com)



**Boletín Oficial**  
DE LA  
AGRUPACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL  
DE

BUSINESS MEDIATOR-MEDIADORES CIVILES Y MERCANTILES

Redacción y Administración

C/. Covarrubias, nº 22-1º-Derecha

28010 MADRID

Tel. Corp.: 91 457 29 29

Web: [www.atp-mecimer.com](http://www.atp-mecimer.com)



# ACTUALIDAD

## Corporativa

### LA MEDIACIÓN APLICADA A LAS ORGANIZACIONES SANITARIAS

La problemática existente en este tipo de organizaciones es susceptible de mejora aplicando las técnicas de mediación.

#### MEDIACIÓN SANITARIA



Además, debe tenerse en cuenta que todo lo referente a esta materia y ámbito se magnifica en situaciones como la que hemos vivido recientemente de colapso del sistema sanitario, consecuencia de la pandemia COVID 19.

Las sanitarias, son organizaciones complejas y muy sensibles porque, además de las características propias de las grandes empresas, se les suman otros aspectos que contribuyen a que la conflictividad sea elevada. Por ejemplo:

- ➔Alto nivel de estrés (se convive con la enfermedad y la muerte).
- ➔Se toman decisiones de mucha responsabilidad bajo presión.
- ➔Se trabaja en equipo, lo que supone un aumento del nivel de interrelación personal.
- ➔Consultas y servicios de urgencia con muchos pacientes.Etc....

En base a ello, podemos destacar varios tipos de conflictos que se dan en este ámbito (corregidos y aumentados por la Covid 19). De entre ellos, destacaríamos:

- ➔Mala praxis profesional del personal sanitario.
- ➔Largas listas de espera.
- ➔Complicadas relaciones medico/paciente.
- ➔Servicios de urgencias colapsados.
- ➔Aumento de los conflictos en hospitales y ambulatorios, por el aumento de la inmigración.

En este tipo de conflictos que tienen lugar en las organizaciones sanitarias, la mediación nos ayuda a construir nuevos modelos de relación y a crear espacios de dialogo pacíficos, que redundan en un mejor rendimiento laboral, una disminución de costes asociados al conflicto, y en una mejora de la satisfacción de todas las personas.

La mediación, necesariamente hay que aplicarla a los profesionales de la salud, pero también a los trabajadores de los centros sanitarios, usuarios, pacientes y familiares.

Otro aspecto importante a considerar sanitario es como hacer un plan de mediación en estas organizaciones.

La mediación en las organizaciones sanitarias es muy útil para las personas, porque:

- ➔ Ayuda a diagnosticar los problemas.
- ➔ Aporta un escenario seguro.
- ➔ Restablece la confianza en el equipo.
- ➔ Ayuda a que afloren las emociones.

Existen ejemplos concretos de organizaciones sanitarias que han integrado la mediación en su día a día y han reducido drásticamente la conflictividad.

La Mediación en salud, es un sistema alternativo de resolución de conflictos en el que un tercero imparcial y sin poder de decisión, llamado mediador, ayuda a las partes a buscar por sí mismas una solución al conflicto mediante acuerdos que sean satisfactorios para los intereses y necesidades de las partes.

Es un sistema efectivo y beneficioso para la resolución de conflictos tanto para las relaciones del personal sanitario como las relaciones entre usuarios del sistema y los mismos profesionales.

Es necesario desarrollar actuaciones para su prevención y al mismo tiempo disponer de herramientas para solventar aquellos conflictos que se planteen, de forma que el problema se atienda en una fase temprana, en un momento en que la mediación todavía sea factible y la situación pueda revertirse y abordar situaciones como posibles controversias que se producen entre el personal sanitario y el paciente, entre los propios profesionales o entre éstos y la Administración Sanitaria y empresas en las que prestan sus servicios.

## Principios de la Mediación sanitaria

La mediación sanitaria debe velar porque se respeten los siguientes principios:

**La voluntariedad**, nos referimos a la libertad que tienen las partes para comenzar y retirarse en cualquier momento de la mediación o de llegar al acuerdo en cualquier momento del proceso.

**La igualdad**, el mediador debe asegurarse que las partes se encuentran en igualdad de condiciones para poder adoptar acuerdos.

**Principio de celeridad**, mientras que un proceso judicial puede alargarse en el tiempo, la mediación cuenta con esta ventaja.

**Confidencialidad**, garantizar la importancia de la privacidad y proteger la información del proceso.

**Imparcialidad**, el mediador en todo momento es una persona imparcial y neutra, tendrá como función primordial facilitar la comunicación a través de un clima agradable y fomentar la escucha entre las partes, utilizando sus habilidades sociales.

**Probidad**, la conducta del mediador debe ser honesta y leal.

Las demandas por mala praxis que se generan en nuestro país aumentan, podemos decir que de manera considerable, por lo se debe considerar la posibilidad de resolverlas evitando la judicialización.



La Mediación sanitaria y sus principios

## **Ley 3/2022: Fomento de la mediación en la nueva normativa de Convivencia Universitaria**

Primará el respeto, la protección de la dignidad, imparcialidad, trato justo, confidencialidad y la celeridad del procedimiento.



La nueva Ley 3/2022, de 24 de febrero, de Convivencia Universitaria pretende establecer el marco adecuado para que los miembros de la comunidad universitaria, integrada por el estudiantado, personal docente e investigador y personal de administración y servicios, puedan ejercitar sus derechos y libertades en unos entornos de convivencia fijados democráticamente por las propias universidades.

El nuevo texto deroga definitivamente el Reglamento de Disciplina Académica de los Centros Oficiales de Enseñanza Superior y de Enseñanza Técnica que, si bien fue parcialmente derogado en lo referido al personal docente por el Real Decreto 898/1985, de 30 de abril, sobre el régimen del profesorado universitario, continuaba siendo de aplicación hasta ahora a los estudiantes.

Entiende el legislador que el fomento de la convivencia en el seno de la comunidad universitaria excede de un régimen disciplinario, por lo que corresponde a las universidades desarrollar con mayor intensidad medidas y actuaciones que favorezcan la convivencia activa y la corresponsabilidad entre todos los miembros de la comunidad universitaria, así como potenciar el uso de medios alternativos de resolución de conflictos, como la mediación.

### **Ámbito de aplicación**

La nueva norma será de aplicación para las universidades públicas del sistema universitario español. Asimismo, las universidades privadas también desarrollarán sus Normas de Convivencia con base en los principios contenidos en aquella.

El estudiantado, el personal docente e investigador y el personal de administración y servicios de las universidades públicas son los destinatarios de las Normas de Convivencia, sin perjuicio de la sujeción, en su caso, al régimen disciplinario que les corresponda y a la normativa laboral que rija su relación con la universidad.

La ley pretende sentar unas bases que cada universidad deberá trasladar a sus propias Normas de Convivencia, cuyo contenido mínimo también se especifica y que se elaborarán atendiendo a criterios participativos y de audiencia de la comunidad universitaria.

Estas Normas de Convivencia deberán ajustarse a principios básicos como el respeto y protección a las personas afectadas, la protección de su dignidad, la imparcialidad y el trato justo a todas las partes, la confidencialidad, la diligencia y celeridad del procedimiento, entre otros. A su vez, deberán ajustarse a las normas sobre igualdad efectiva entre hombres y mujeres y de protección integral contra la violencia de género.

En materia de violencia, discriminación o acoso sexual, por razón de sexo, por racismo o xenofobia o por cualquier otra causa, deberán incluir también medidas de prevención, y dispondrán de procedimientos específicos para dar cauce a las quejas y denuncias. También se contempla la posibilidad de adoptar medidas provisionales y otras de acompañamiento psicológico y jurídico de las víctimas, sin perjuicio de los derechos y previsiones contenidas en la legislación laboral que resulte aplicable al personal docente e investigador y al personal de administración y servicios.

## **Medios alternativos de solución de conflictos de convivencia**

La normativa emplaza a las universidades públicas y privadas a desarrollar medios alternativos de solución de los conflictos.

Los principios sobre los que se configurarán estos medios alternativos son los de voluntariedad, confidencialidad, equidad, imparcialidad, buena fe y respeto mutuo, prevención y prohibición de represalias, flexibilidad, claridad y transparencia. Las universidades podrán fomentar la formación técnica de las personas mediadoras.

Se prevé asimismo la creación en el seno de las universidades de una Comisión de Convivencia, con representación paritaria de los distintos sectores.

## Régimen disciplinario

La potestad disciplinaria de las universidades se ejerce por la persona titular del Rectorado, y está dirigida a corregir las infracciones del estudiantado que alteren gravemente la convivencia o que impidan el normal desarrollo de las funciones de docencia, investigación y transferencia del conocimiento, sin perjuicio de la responsabilidad patrimonial o penal que pudiera derivarse de tales infracciones.

Si se considerase que el hecho podría ser constitutivo de delito, el procedimiento disciplinario se suspenderá para ponerlo en conocimiento del Ministerio Fiscal.

La ley clasifica las faltas y sanciones en muy graves, graves y leves. Asimismo, la norma contempla la posibilidad de que el órgano sancionador pueda proponer una medida sustitutiva de carácter educativo o recuperador cuando se trate de las sanciones aplicables por la comisión de una falta grave, salvo cuando la falta cometida implique actuaciones fraudulentas en cualquiera de los ámbitos relacionados con el proceso de evaluación de los aprendizajes. En ningún caso podrán estas medidas sustitutivas consistir en el desempeño de funciones o tareas asignadas al personal de la universidad en las relaciones de puestos de trabajo.

El texto prevé la posibilidad de suspender el procedimiento disciplinario en aquellos casos en que las partes hubieran manifestado su voluntad de acogerse al procedimiento de mediación, y la Comisión de Convivencia hubiera decidido que resulta procedente.

La ley establece su aplicabilidad al estudiantado de centros universitarios de la Defensa, de la Guardia Civil y de la Policía Nacional, especialmente para las infracciones de carácter académico no incluidas en el régimen disciplinario militar.

## Modificaciones legislativas

Se deroga el Decreto de 8 de septiembre de 1954, por el que se aprueba el Reglamento de Disciplina Académica de los Centros Oficiales de Enseñanza Superior y de Enseñanza Técnica dependientes del Ministerio de Educación Nacional.

## Entrada en vigor

La Ley 3/2022, de 24 de febrero, entra en vigor el 26 de febrero de 2022, al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

### *Respuestas correctas al cuestionario del Área de Formación Continua:*

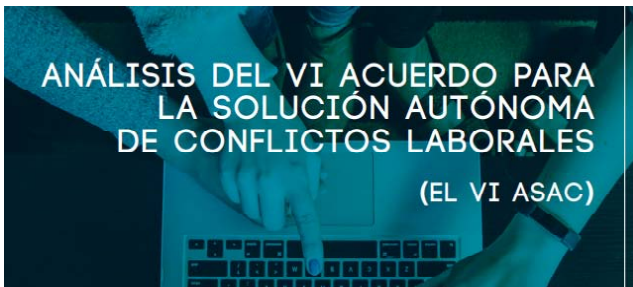
- 1.- a
- 2.- c
- 3.- b
- 4.- a



# Información de Actualidad

*Información actualizada del último texto del Acuerdo para la Solución Autónoma de Conflictos Laborales en el ámbito estatal con las principales claves de aplicación, dejando espacio a las aportaciones futuras.*

Continua de la anterior edición ...//...



¿Qué puede solucionarse en el SIMA-FSP?

REQUISITOS

Los procedimientos que se tramiten en el SIMA deben cumplir obligatoriamente los requisitos siguientes:

- Tiene que existir un conflicto real, o acuerdo de las partes para plantear una solicitud de un procedimiento para un problema que todavía no ha surgido o, como tercera opción, una voluntad de impulso de la negociación.
- El conflicto ha de ser colectivo, es decir, afectar a un grupo indeterminado de personas trabajadoras. Ello significa que si la intervención afectare a un único individuo o a un grupo determinado de ellos tendrá que dirigirse al servicio de mediación/ conciliación correspondiente en función de la Comunidad Autónoma en la que se haya producido.
- Debe de ser laboral, lo que supone que afecte a las relaciones entre empresarios/ as y personas trabajadoras o sus respectivas organizaciones. Se incluyen también a las empleadas y empleados públicos y a las personas autónomas dependientes y sus respectivas empleadoras siempre que cuenten con una adhesión previa para ello.
- Tiene que superar el ámbito de una Comunidad Autónoma. Así, debe de afectar a trabajadores y trabajadoras cuyos centros de trabajo se encuentren en más de una Comunidad Autónoma.

- Ese carácter territorial debe entenderse del conflicto y no del convenio que resulta de aplicación o del ámbito de la empresa: en el caso de una empresa con centros de trabajo en más de una comunidad autónoma o que se rige por un convenio colectivo estatal, para poder acudir al SIMA-FSP en alguna de sus intervenciones, éstas han de afectar a un área superior a una única Comunidad Autónoma.

- Si se exigiera como trámite previo a la vía judicial y no se hubiese alcanzado acuerdo, se da por realizada la gestión preceptiva y ya se puede iniciar el procedimiento según lo establecido para los conflictos colectivos en los artículos 63 y 156.1 de la LRJS.

## LOS CONFLICTOS EN EL SECTOR PÚBLICO

En el IV ASEC se introdujo una Disposición Adicional para que su Comisión de Seguimiento analizase la opción de que el servicio de solución autónoma se ampliase a las controversias colectivas derivadas de acuerdos de interés profesional y también a los conflictos entre el personal, laboral o funcional, y las Administraciones para las que prestan sus servicios. Eso comenzará a aplicarse desde ahora, tras más de diez años de espera se da entrada al sector público en el ámbito de aplicación del SIMA-FSP.

El VI ASAC permite que, por primera vez se tramiten en el SIMA-FSP los conflictos que se susciten entre las empleadas y empleados públicos y la Administración General del Estado, los organismos públicos, Agencias y demás entidades de derecho público de ella dependientes o vinculadas para los que prestan sus servicios (artículo 4.4). Será requisito para esta incorporación, además de la exigencia general de ajustarse al ámbito territorial de aplicación (estatal y/o supraautonómico) la adhesión previa de las partes al sistema de solución autónoma de conflictos.

El VI ASAC (artículo 4.4) incluye a la Administración General del Estado y a los Organismos Autónomos y Agencias mediante acuerdo de adhesión expreso adoptado en aplicación del artículo 45 del EBEP, de esta manera:

### **Resolución de conflictos en el sector público**

Permite incorporar, tanto al personal funcionario como laboral.

Admite igualmente que los conflictos que se susciten entre las empleadas y empleados públicos (en mejor técnica jurídica, las representaciones de dichas empleadas y empleados) y la Administración General del Estado, los organismos públicos, Agencias y demás entidades de derecho público de ella dependientes o vinculadas para los que prestan sus servicios, sean objeto de mediación y, en su caso, arbitraje en el SIMA.

Asimismo, y con idénticos requisitos, pueden acudir a la vía de solución autónoma del SIMA los conflictos colectivos del personal laboral de la Administración General del Estado sometidos al ordenamiento laboral.

## CONFLICTOS LABORALES EXCLUIDOS DE LA INTERVENCIÓN DEL SIMA-FSP

Expresamente, están excluidos del Servicio Interconfederal de Mediación y Arbitraje la solución de conflictos individuales.

Se impide la entrada de aquellos conflictos cuyo ámbito territorial no exceda de la Comunidad Autónoma, que podrán someterse a los procedimientos previstos en los acuerdos vigentes de los distintos lugares, o que estén establecidos en los convenios colectivos de aplicación.

Se excluyen los conflictos colectivos que versen sobre Seguridad Social, a excepción de los que se relacionen con su vertiente complementaria.

Se han de considerar excluidas las materias innegociables por razones de orden público contempladas en el Estatuto Básico del Empleado Público (artículos 36.1 y 37.2 del EBEP).

### ¿Qué puede solucionarse en el SIMA-FSP?

- Todas las partes negociadoras de convenios colectivos y acuerdos colectivos de trabajo pueden favorecerse de la labor del SIMA-FSP. La solicitud de intervención puede ser presentada, indistintamente, por empresarios y empresarias, o sus representantes o por la representación de las personas trabajadoras.
- También cabe la posibilidad de acudir al SIMA por el cumplimiento expreso de las cláusulas recogidas en un convenio colectivo en vigor del ámbito propio del ASAC, o su interpretación. Los ejemplos son varios pero, por aportar alguno: la constitución de órganos específicos de representación, la composición de comisiones negociadoras y supuestos similares.
- Actualmente se amplía con la posibilidad de intervención preventiva del conflicto.
- Ya se ha explicado que la mediación en el SIMA-FSP es trámite obligatorio en los supuestos en los que se pretenda presentar una demanda de conflicto colectivo ante la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional.
- También, los que den lugar a la convocatoria formal de huelga, así como los que procuren su desconvocatoria o se susciten sobre la determinación de los servicios de seguridad y mantenimiento en caso de huelga han de acreditar la solicitud de mediación en el momento de la comunicación de la misma.

---

## ¿Qué ventajas presenta el SIMA-FSP frente a otras vías de solución de conflictos laborales?

---

Se incorpora con el VI ASAC la dimensión preventiva del sistema autónomo.

**Voluntariedad** en la solicitud y elección por las partes del acuerdo autonómico o estatal de referencia.

**Incremento** de la capacidad decisoria de las partes en el procedimiento. Al implicar a las partes en la solución, mejora significativamente la calidad de resultado pues se basa en el compromiso de las partes. Este es un aval de calidad con el que no puede competir la vía judicial siempre con resultados de la ejecución que solamente satisfacen a una de las partes litigiosas.

**Agilidad** de trámites y plazos. La judicialización implica el incremento de los plazos de tramitación si se compara con el modelo de composición autónoma del conflicto.

En este sentido, se reducirán los costes respecto de una gestión más prolongada que además, en muchos casos, exigirá la aportación económica para los depósitos y costas judiciales y de los honorarios de profesionales que participan en el procedimiento.

**Sustituye** a la conciliación administrativa de los artículos 63 y 156 de la LRJS lo que aumenta la autogestión y la propia capacidad decisoria de las partes.

Se trata de un sistema complementario, a veces alternativo, y con capacidades propias de solución. Luego no se presenta como un sistema sustitutorio del judicial, ni auxiliar del mismo necesariamente.

La solución se alcanza a partir de un compromiso asumido desde la voluntariedad, en algunos casos dicha conformidad se ha de aportar de manera conjunta (por ejemplo, en las controversias de acuerdos de interés profesional).

**Las alternativas que ofrece el SIMA-FSP**, mediación o arbitraje, son dos métodos alternativos de resolución de conflictos, diferentes entre sí. La opción entre uno u otro dependerá del objeto que se plantee y de si se promueve conjuntamente entre las partes.

En la mediación, el papel de la persona mediadora se limitará a facilitar los canales de comunicación necesarios para que las partes, por sí mismas, puedan alcanzar un acuerdo que les resulte satisfactorio.

Las partes tienen libertad para designar a la persona que medie y, de no optar por esta opción, se entenderá que se delega en la Dirección del SIMA-FSP. Igual ocurre para el supuesto de la designación de quien dicte el laudo. En este caso será una sola persona y, además de la posibilidad de que se delegue en la Dirección del SIMA también se ofrece un procedimiento para casos de desacuerdo entre las partes (artículo 23 VI ASAC).

Para el arbitraje, las partes elegirán la modalidad que mejor se adapte a su situación, sea en equidad o en Derecho. Cuando se pretenda solucionar un conflicto en el que haya poco o ningún margen para la negociación, éste será en Derecho pero, cuando el laudo considere los términos motivando el sentido de lo justo, se trata de uno en equidad. Ambas partes han de estar de acuerdo para presentar la solicitud de manera conjunta. El resultado será un laudo de obligado cumplimiento para las partes.

Se puede acudir a la reunión de mediación sin asistencia profesional (abogada o abogado), si bien las partes suelen acompañarse de personas colaboradoras activas y su participación puede ayudar en la redacción del texto del acuerdo, es una elección de cada parte. Lo que realmente resulta imprescindible es que asista a la reunión una persona que tenga la capacidad de transigir y acordar en nombre de la empresa o de la organización a la que representa.

La economía de formalidades es compatible con las garantías del proceso. De hecho, éstas se concentran en aspectos decisivos, como puede ser la formalización del acta de la reunión con el resultado de la mediación.

En el acta de la reunión ya no constará la propuesta de la persona o personas mediadoras salvo que así se decida por acuerdo. Así, las ofertas vertidas en el desarrollo de la reunión no vincularán a las partes.

## ¿Qué recursos ofrece el SIMA-FSP?

### Instalaciones físicas (locales, despachos...)

De entre los medios materiales con que cuenta el SIMA hay que destacar especialmente: los locales situados en la calle San Bernardo 20 de Madrid, de fácil acceso y con medios informáticos que facilitan la comunicación.

### Recursos digitales y para el teletrabajo

Las exigencias de la crisis pandémica han permitido poner en funcionamiento y perfeccionar la capacitación de los medios remotos para desarrollar la mediación y el arbitraje. Para esto fue necesario todo un proceso de habilitación material y de recursos humanos que permitiera la realización de sesiones telemáticas. Tras un análisis para concretar los contenidos mínimos necesarios se establecieron las garantías de conexión y respeto a la confidencialidad de las grabaciones (en poder exclusivo del SIMA).

## Recursos documentales

La página web de la Fundación cuenta con una sección de recursos documentales en donde se recogen, no solo las memorias de actividad anuales, sino también los informes de seguimiento. También dan acceso a: estudios elaborados con medios propios, ponencias, artículos y presentaciones, buscador de jurisprudencia, etc. El contenido de las jornadas de difusión del SIMA o de congresos. El VI ASAC apuesta por un mayor conocimiento de los acuerdos. Va a generalizar la publicación de sus contenidos, tanto en mediación como en arbitraje, previo acuerdo de las partes.

## Recursos personales de apoyo: personal letrado y administrativo

El SIMA-FSP cuenta con personal contratado. En la actualidad en su organigrama hay nueve personas que, desde la Dirección General se distribuyen en dos áreas, una de procedimiento y otra económica.

Para el funcionamiento diario del SIMA se llevan a cabo un conjunto de tareas, la mayoría en torno al procedimiento de citación, notificación y publicidad de sus actuaciones. El papel específico de las letradas y letrados del SIMA-FSP es velar por las garantías y legalidad de los procedimientos, dejando constancia de lo ocurrido en las correspondientes actas.

## Recursos Personales para la resolución: mediadores y mediadoras y árbitros o árbitras.

La mediación o el arbitraje, suponen la intervención de una persona ajena a las partes que negocian. Estos terceros tienen una importancia capital en la resolución del conflicto por ello el VI ASAC ha redoblado esfuerzos en garantizar un estatuto propio con garantías de calidad e imparcialidad.

**Continúa en la siguiente edición...//...**

**Estimado/a Lector/a:**

En esta sección de nuestro Boletín Oficial, denominada «**Información**» desarrollamos aquellos temas que consideremos de interés profesional por su actualidad para la continua información de nuestros Colegiados. El desarrollo de los temas expuestos en esta sección variará según su extensión y contenido, por lo cual algunos de ellos serán expuestos durante varias ediciones del Boletín, mientras que otros comenzarán y finalizarán en una misma edición.

En este número de nuestra publicación, correspondiente a los meses de Mayo/Junio de 2023, continuamos con el desarrollo del tema «**Información actualizada del último texto del Acuerdo para la Solución Autónoma de Conflictos Laborales en el ámbito estatal con las principales claves de aplicación, dejando espacio a las aportaciones futuras.**», continuaremos el desarrollo del citado tema en la siguiente edición de los meses de Julio/Agosto de 2023. Esperamos que el tema desarrollado haya sido de su interés y agrado.

**FORMACIÓN EJECUTIVA CONTINUADA DEL**  
**• MECIMER •**  
**BUSINESS MEDIATOR**  
**MEDIADOR CIVIL Y MERCANTIL**

## **Guía de elaboración del protocolo de resolución de conflictos en el trabajo**

*PARA LA PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA, EL ACOSO Y OTRAS CONDUCTAS INAPROPIADAS*

...//... Continua de la anterior edición.

### **ANEXO III. Modelo de consentimiento informado para activación del protocolo.**

El/la trabajador/a Sr./Sra. .... con  
 DNI núm ....., EXPONE  
 QUE.....

....., y da libre y voluntariamente  
 CONSENTIMIENTO a Sr./Sra .....  
 con DNI núm ....., para realizar las acciones oportunas para  
 investigar y resolver la situación planteada:

Estas acciones, que se llevarán a cabo garantizando en todo momento los principios que establece el protocolo, entre los cuales el de preservar la confidencialidad de la información según establece la normativa sobre protección de datos de carácter personal, pueden consistir en las siguientes acciones:

\*Informar, consultar o entrevistar a:

- Otras personas implicadas directamente en el conflicto,
- Compañeros de trabajo que puedan prestar testimonio del conflicto,
- Superiores jerárquicos,
- Técnicos de RR.HH., del Servicio de Prevención y otros profesionales afines.

\* Proponer la adopción de cambios organizativos y medidas cautelares.

\* Proponer la realización de una mediación para la resolución del conflicto.

\* Proponer la constitución de una comisión para valorar la presencia de acoso psicológico o sexual.

Todo ello con el propósito o finalidad de prevenir la presencia de cualquier tipo de conducta inapropiada en el trabajo, mediante la resolución precoz de los conflictos, la intervención sobre las condiciones de trabajo y la rehabilitación de las personas afectadas.

Dado que la información me ha sido dada de forma comprensible, que he podido formular preguntas y que me han sido aclaradas las dudas presentadas al leer o escuchar la información específica, así como el porqué de la activación del procedimiento de actuación descrito en el protocolo, AUTORIZO a la Dirección de Recursos Humanos y al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales a practicar cuantas acciones consideren necesarias para resolver la situación.

Así también he sido informado de que la firma de este consentimiento informado no supone ningún tipo de renuncia a ninguno de los derechos que tenga reconocidos como trabajador, así como a emprender cualquier otra vía distinta.

Firmado,

En ....., a fecha.....

## **ANEXO IV. La entrevista inicial**

### **Guión de entrevista inicial (1ª fase) para la atención de las personas que comunican una situación de conflicto.**

Las entrevistas deben llevarse a cabo en un entorno "seguro" para el entrevistado, que garantice la confidencialidad y la discreción del encuentro.

El entrevistador debe transmitir confianza y calma al entrevistado, y escucharle activamente.

El encuentro debe plantearse como una entrevista semidirigida, ofreciendo a la persona que se explique libremente sin necesidad de limitarse a responder a las preguntas formuladas. Pero en caso de que la persona esté bloqueada, o su discurso se aleje del foco de interés de la entrevista, puede ser interesante ir retomando la siguiente estructura y formular algunas de las preguntas que a continuación se detallan:

#### **1. Introducción**

Antes de empezar con las preguntas es recomendable hacer una introducción que trate lo siguiente:



- Presentarse, explicar las funciones de la persona de referencia y en qué va a consistir la entrevista.
- Agradecer su presencia y su disposición a compartir la situación.
- Recordar el compromiso de la empresa en combatir cualquier tipo de maltrato o discriminación y en lograr entornos de trabajo seguros y respetuosos para todas las personas.
- Explicar el proceso de actuación esperable acorde a las instrucciones del protocolo.
- Ofrecer orientación y acompañamiento en todo momento.
- Garantizar la confidencialidad de todo el proceso, empezando por lo que se hable durante la entrevista.

## **2. Anamnesis sociolaboral**

Describir cronológicamente el tiempo que lleva en la empresa y las funciones y puestos de trabajo que ha ocupado, ayuda a contextualizar los hechos y sirve para “romper el hielo” con preguntas poco comprometidas para el entrevistado.

- ¿Cuánto tiempo llevas en la empresa?
- ¿Siempre has trabajado en el mismo departamento? ¿Dónde estabas antes? ¿A qué se debió el cambio?.
- ¿Cómo está organizado tu departamento? ¿Qué otras personas lo componen?

## **3. Descripción del conflicto**

Cuando el entrevistado esté más relajado es momento de empezar a preguntar por el motivo de la entrevista y pedir que explique en orden cronológico la evolución del conflicto.

- Cuéntame un poco sobre el problema que te ha llevado a ponerte en contacto conmigo...
- ¿Cuándo crees que empezó el conflicto? ¿Cuál fue el desencadenante?
- ¿Quién o quiénes están implicados? ¿Cómo han actuado? ¿Qué cosas han hecho? ¿En qué circunstancias se ha dado?
- ¿Cómo has respondido tú?
- ¿Qué repercusiones ha tenido o está teniendo en ti el conflicto?
- ¿Ha habido cambios en tu tarea, tus condiciones laborales, tus responsabilidades?
- ¿Has informado de esto a tus superiores? ¿Cómo han respondido?

Hay que tener claro que este primer relato de la persona puede ser desordenado, desorganizado y con lagunas, lo que no debe restar credibilidad al contenido de su discurso. Hay que ayudar a la persona entrevistada a dar coherencia a las ideas que no ha podido exponer suficientemente bien.

#### 4. Cierre de la entrevista

Se puede terminar la entrevista con lo siguiente:

- Hacer un repaso de lo que se ha hablado para comprobar que se ha entendido lo que el entrevistado ha explicado.
- Agradecer de nuevo su asistencia a la entrevista y su voluntad de compartir su situación.
- Reiterar el compromiso de la empresa en combatir cualquier tipo de maltrato o discriminación.
- Explicar cuáles van a ser los pasos que van a seguir a continuación.
- Ofrecerle el asesoramiento y atención que necesite.

### **ANEXO V: Modelo de Protocolo de resolución de conflictos para la prevención de la violencia, el acoso y otras conductas inapropiadas.**

Logo organización	<b>Protocolo de resolución de conflictos para la prevención de la violencia, el acoso y otras conductas inapropiadas en el trabajo</b>	Procedimiento: XXX
		Versión:
		Reg. Acred. XXXX

#### 1. Declaración de principios y política de empresa.

Las conductas como el abuso verbal, la intimidación, las amenazas y humillaciones, la violencia física, la atención sexual no deseada o la discriminación por razón de sexo u origen, entre otras, son conductas inapropiadas en el trabajo que pueden dar lugar a situaciones de acoso psicológico, acoso sexual, u otras formas de violencia, que constituyen un riesgo grave para la salud y un atentado contra los derechos fundamentales de las personas. Derechos a la dignidad, a la intimidad y a la integridad física y moral, contemplados y reconocidos, tanto por la Constitución Española, como por el Estatuto de los Trabajadores.

“La empresa”, consciente de que estas conductas inapropiadas pueden darse en el seno de su organización, manifiesta su compromiso de tolerancia cero ante cualquier situación de acoso psicológico, sexual o cualquier otra forma de conducta ofensiva, discriminatoria o abusiva que pueda darse en la organización.

Asimismo, manifiesta su compromiso firme por alcanzar espacios de trabajo seguros y saludables, fomentando unas relaciones personales basadas en el respeto, en el que los conflictos y disputas se resuelvan mediante un diálogo constructivo entre las partes.

Por ello, "La empresa" se compromete a promover, implantar y apoyar todas las acciones recogidas en este documento y alienta a la necesaria implicación de todas las personas, cada una desde su responsabilidad y función en la organización, para lograr este propósito.

Este Protocolo ha sido elaborado y acordado en el marco del Comité de Seguridad y Salud formado paritariamente por la representación de la dirección de la empresa y de los representantes legales de los trabajadores y las trabajadoras.

## 2. Principios y garantías.

Este protocolo se sustenta sobre los siguientes principios y garantías que han guiado su elaboración y que le otorgan solidez en su aplicación:

**Respeto y protección** de la salud, la integridad física y moral, la intimidad y la dignidad de las personas. Este principio implica una garantía de protección frente a represalias o persecución de cualquier persona que intervenga, ya sea como profesional, como parte implicada o como testigo.

Este principio conlleva también la adopción de medidas cautelares, cuando sean necesarias, para proteger la salud e integridad de las personas implicadas en el conflicto, desde el mismo momento en que la empresa tiene constancia de la situación.

**Proporcionalidad:** La intervención de la empresa debe ser gradual y proporcional a la intensidad del conflicto. Así, puede comenzar con la intervención de sus mandos y responsables ante los primeros indicios de conflicto, e ir ascendiendo, en la medida que el conflicto escala, con mecanismos de consulta y asesoramiento para las personas implicadas, la apertura de un proceso de mediación, un proceso formal de investigación, el arbitraje de medidas correctoras, y finalmente, la propuesta de un expediente disciplinario, si existiera la evidencia de una conducta punible de acoso o maltrato.

**Finalidad preventiva:** La finalidad del protocolo es la resolución del conflicto y su prevención.

El procedimiento no tiene carácter punitivo, por lo que debe darse prioridad a las medidas encaminadas a evitar los riesgos, reparar las relaciones y restituir la salud, dejando en último lugar la adopción de sanciones, la decisión de las cuales será ajena a este procedimiento.

**Empoderamiento de las partes:** En línea con el principio anterior, las medidas para resolver el problema priorizarán, siempre que sea posible, las vías de solución que den protagonismo a las partes implicadas: empezando por el diálogo y la negociación entre ellas, la mediación de un tercero cuando no sean capaces de resolver el problema por ellas mismas, y como última opción el arbitraje de medidas por parte de la Dirección.

**Voluntariedad:** Las vías de solución basadas en la negociación y la mediación estarán siempre sujetas a la participación voluntaria de las partes implicadas, las cuales podrán rechazar de inicio, y en cualquier momento del proceso, esta vía de solución.

**Confidencialidad:** Toda la información recopilada durante las actuaciones llevadas a cabo en el marco del proceso tiene carácter confidencial, y especialmente los datos sobre la salud que deberán tratarse de forma específica.

**Diligencia y Celeridad:** Las actuaciones contempladas en el procedimiento se llevarán a cabo sin demoras injustificadas, si es necesario estableciendo plazos de resolución a cada paso, para conseguir celeridad y la resolución rápida de la denuncia.

**Imparcialidad:** Deberá garantizarse en todo momento la imparcialidad y neutralidad de las personas que intervengan en la resolución de un caso. Las personas implicadas directamente en el conflicto, o indirectamente, por ejemplo, por afinidad o subordinación a una de las partes, no podrán participar en el proceso. Si la empresa no puede garantizar esa neutralidad con recursos propios deberá acudir a profesionales ajenos a la organización.

**Información y participación:** Todas las personas implicadas tendrán derecho a participar en el proceso y a recibir información sobre el procedimiento, los derechos y deberes, la fase en qué se encuentre y, según su implicación, los resultados de este. Este derecho debe aplicarse sin menoscabo del derecho a la confidencialidad que prevalecerá en todo momento.

**Competencia y capacitación:** Los profesionales, mandos y representantes de los trabajadores que intervengan de un modo u otro en el proceso deberán estar capacitados mediante la formación e información necesarias para ser competentes en el desarrollo de las funciones que les sean asignadas.

### 3. Objetivos y ámbito de aplicación

Este protocolo tiene como objetivo dar cauce a las reclamaciones de aquellas personas que se sientan inmersas en un conflicto que no pueden resolver por sí mismas y en el que puedan darse conductas inapropiadas, como abusos verbales, intimidación, amenazas y humillaciones, violencia física, atención sexual no deseada o discriminación por razón de sexo u origen.

Conductas todas ellas que pueden afectar la salud de quien las sufre y constituir una situación de acoso psicológico o sexual que atente contra los derechos fundamentales de las personas.

Este protocolo establece los mecanismos para prevenir el acoso y la violencia en el trabajo, mediante la resolución precoz de los conflictos, la intervención sobre las condiciones de trabajo y la rehabilitación de la salud de las personas afectadas.

Es de aplicación a todas las personas trabajadoras de la empresa, así como a cualquier otra persona que, aunque ajena a la empresa, lleve a cabo actividades o preste servicios en el mismo entorno laboral que la empresa.

### 4. Definiciones

A modo de marco conceptual sobre el que se aplica este protocolo, se incluye en este apartado una breve definición de los distintos supuestos contemplados:

**Conflicto:** proceso en el que las partes implicadas perciben una incompatibilidad entre ellas debido, por ejemplo, a intereses o valores contrapuestos, dentro de una relación de interdependencia.

El conflicto surge de las diferencias, por triviales que estas puedan parecer. A veces, cuando las personas discrepan sobre sus valores u opiniones, o cuando compiten por objetivos aparentemente incompatibles - aunque no siempre lo sean realmente-, sienten la oposición del otro como un ataque personal. El conflicto no es necesariamente negativo, pero las diferencias mal gestionadas pueden dar lugar a fuertes respuestas emocionales y afectar la salud y el bienestar de las personas implicadas.

La escalada de estos conflictos puede dar lugar a la presencia de conductas inapropiadas, incluso ser un factor causante o estadio previo a conductas de acoso y violencia laboral.

**Conductas inapropiadas:** Las conductas inapropiadas abarcan el conjunto de actos y comportamientos que se consideran ofensivos, humillantes y que vulneran el derecho a un trato digno de las personas. Estas conductas pueden tener muy diversas manifestaciones de diferente entidad y gravedad, como: los abusos verbales, la intimidación, las amenazas y humillaciones, la violencia física, las atenciones sexuales no deseadas, o la discriminación por razón de sexo, origen u otras características.

**Acoso psicológico:** Se refiere a conductas de violencia psicológica en el entorno laboral, como amenazas, humillaciones o discriminaciones, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan desde una posición de poder (no necesariamente jerárquico). Especialmente cuando estas conductas reiteradas pueden suponer un maltrato o abuso de poder que atenta contra los derechos del trabajador y afecta su salud.

No se considera acoso:

- Si las conductas han sucedido solamente una vez de forma puntual o han sido dirigidas indiscriminadamente hacia un grupo de trabajadores y no hacia nadie en particular.
- Los conflictos con jefes o compañeros de trabajo en los que no se han adoptado ninguna conducta que suponga abuso de poder o maltrato.
- Las críticas fundadas o razonadas sobre el trabajo, la presión de la empresa para que se trabaje a mayor ritmo o las sanciones motivadas.

**Acoso sexual:** Cualquier conducta de naturaleza sexual no deseada y que atente contra la dignidad de la persona, aunque la misma haya sucedido solamente en una ocasión. En particular, cuando dicha conducta consista en solicitar favores de naturaleza sexual a cambio de algo. También cuando se utilicen gestos, palabras o actos humillantes de naturaleza sexual dirigidos, o en presencia, de la persona.

**Acoso por razón de sexo:** Cualquier conducta relacionada con el sexo o género de una/s persona/s que pueda suponer, por ejemplo, una discriminación a la hora de acceder a un empleo, promocionar o recibir formación, y que tenga como propósito el efecto de atentar contra la dignidad de la persona y de crearle un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

**Continúa en la siguiente edición...//...**

**Estimado/a Lector/a:**

En esta sección de nuestro Boletín Oficial, denominada «**Formación**» desarrollamos aquellos temas que consideremos de interés profesional para la actualización y formación continuada de nuestros Colegiados. El desarrollo de los temas expuestos en esta sección variará según su extensión y contenido, por lo cual algunos de ellos serán expuestos durante varias ediciones del Boletín, mientras que otros comenzarán y finalizarán en una misma edición.

En este número de nuestra publicación, correspondiente a los meses de Mayo/Junio de 2023, continuamos con el desarrollo del tema «**Guía de elaboración del protocolo de resolución de conflictos en el trabajo**», continuaremos el desarrollo del citado tema en la siguiente edición de los meses de Julio/Agosto de 2023. Esperamos que el tema desarrollado haya sido de su interés y agrado.

# Cuestionario Formativo



A continuación facilitamos algunas preguntas específicas en referencia al «Área de Formación Continuada».

La contestación de las mismas le permitirá saber si ha fijado los conceptos formativos propios en esta materia. Para la comprobación de las respuestas correctas puede consultar la página 8 de nuestro Boletín Oficial.

**1.- La entrevista inicial para atender a las personas que comunican una situación de conflicto en el trabajo, debe llevarse a cabo:**

- a) en un entorno seguro para el entrevistado, garantizando la confidencialidad y discreción del encuentro.
- b) en un entorno neutral, para que ninguna de las partes se sienta coaccionada.
- c) en un espacio de trabajo seguro y saludable.

**2.- El protocolo de resolución de conflictos para la prevención de la violencia, el acoso y otras conductas inapropiadas en el trabajo, regula y establece que la empresa:**

- a) ofrezca asesoramiento y atención a las partes del conflicto.
- b) intervenga de manera gradual y proporcional a la intensidad del conflicto.
- c) manifieste su compromiso de tolerancia cero ante cualquier situación o conducta ofensiva, discriminatoria o abusiva que pueda darse en la organización.

**3.- Entre los principios y garantías del Protocolo de resolución de conflictos en el trabajo, cabe citar:**

- a) intimidad, integridad física y moral.
- b) proporcionalidad, finalidad preventiva y confidencialidad.
- c) diálogo constructivo entre las partes, implantación y apoyo de acciones recogidas en el documento de resolución del conflicto.

**4.- ¿Cuál es el principal objetivo del Protocolo de resolución de conflictos en el trabajo?**

- a) dar cauce a las reclamaciones de aquellas personas que se sientan inmersas en un conflicto que no pueden resolver por sí mismas y en el que se produzcan conductas inapropiadas.
- b) garantizar la confidencialidad del proceso.
- c) lograr un entorno de trabajo seguro y respetuoso para todas las personas.



***Agrupación Técnica Profesional  
- MECIMER -***

***«Business Mediator-Mediador Civil y Mercantil»***

***Miembro Colectivo de la  
AGRUPACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL***

C./ Covarrubias, nº 22-1º-Derecha.- 28010-MADRID.- Telf. Corp.: 91 457 29 29

E-mail: [mecimer@atp-guiainmobiliaria.com](mailto:mecimer@atp-guiainmobiliaria.com)

Web: [www.atp-mecimer.com](http://www.atp-mecimer.com)

