



Unidad de  
Prevención de  
Riesgos Laborales

Universidad Zaragoza

# Protocolo para la Gestión de Conflictos en la Universidad de Zaragoza





Unidad de  
Prevención de  
Riesgos Laborales  
**Universidad** Zaragoza

**Procedimientos**  
Unidad de Prevención de Riesgos Laborales

Código: PoPRL-EVA-07

Revisión: 0

Fecha: 29/06/2016

Protocolo para la Gestión de Conflictos  
en la Universidad de Zaragoza

Página 2 de 16

Responsable elaboración:  
T.S.P.R.L. de la UPRL

Fecha: 20/06/2016

Revisado:  
JEFE de la UPRL

Fecha: 29/06/2016

Aprobado:  
SR. GERENTE

Fecha: 29/06/2016

 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales <b>Universidad Zaragoza</b></p>	<p align="center"><b>Procedimientos</b> Unidad de Prevención de Riesgos Laborales</p>	Código: PoPRL-EVA-07
		Revisión: 0
	<p align="center">Protocolo para la Gestión de Conflictos en la Universidad de Zaragoza</p>	Fecha: 29/06/2016
		Página 3 de 17

## INDICE

### 1. INTRODUCCIÓN

### 2. OBJETO

### 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

### 4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

#### *4.1 PRIMERA FASE*

##### **4.1.1.- Iniciación del Procedimiento**

##### **4.1.2.- Indagación y valoración inicial**

##### **4.1.3.- Elaboración de propuestas resultantes del informe de valoración inicial**

#### *4.2 SEGUNDA FASE*

##### **4.2.1.- Constitución de un comité asesor**

##### **4.2.2.- Investigación**

##### **4.2.3.- Elaboración de informe de conclusiones del comité asesor**

##### **4.2.4.- Solicitudes infundadas o falsas**

##### **4.2.5.- Información**

#### *4.3 SEGUIMIENTO Y CONTROL*

#### *4.4 MEDIDAS DE ACTUACIÓN Y PREVENCIÓN DE CONFLICTOS*

##### **4.4.1.- Evaluación y prevención de situaciones de conflicto**

##### **4.4.2.- Estrategias de sensibilización y formación**

#### *4.5 CRITERIOS A LOS QUE DEBE AJUSTARSE LA ACTUACIÓN Y GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO*

#### *4.6 COMITÉ ASESOR*

##### **4.6.1.- Composición**

##### **4.6.2.- Régimen de funcionamiento**

##### **4.6.3.- Informes de conclusiones / recomendaciones**

### 5. RESPONSABILIDADES

### 6. HISTORIAL DE REVISIONES

### 7. ANEXOS

 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales <b>Universidad Zaragoza</b></p>	<p><b>Procedimientos</b> Unidad de Prevención de Riesgos Laborales</p>	Código: PoPRL-EVA-07
		Revisión: 0
		Fecha: 29/06/2016
	<p><b>Protocolo para la Gestión de Conflictos en la Universidad de Zaragoza</b></p>	Página 4 de 17

## 1. INTRODUCCIÓN

El respeto a la dignidad e intimidad de las personas, la lucha contra toda forma de discriminación, el fomento de la igualdad efectiva de mujeres y hombres, la garantía de la seguridad y salud y de la integridad física y moral constituyen derechos fundamentales de todos los miembros de la Comunidad Universitaria, que la Universidad de Zaragoza tiene obligación de garantizar.

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.

En el entorno laboral se están produciendo cambios profundos y cada vez más acelerados: nuevos avances y desarrollos tecnológicos, mayor competitividad, así como un significativo aumento de las exigencias formativas y habilidades para el desempeño de los puestos de trabajo. Estas transformaciones, además de suponer un avance, representan en muchos casos la aparición de riesgos psicosociales.

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 esté expuesto el trabajador.

Además, el artículo 14.2 del citado texto legal establece que el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo. Y añade que «a estos efectos, en el marco de sus responsabilidades, el empresario 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 trabajadores».

El profesorado universitario tiene derecho a recibir por parte de la Universidad una protección eficaz en materia de seguridad e higiene en el trabajo. Igualmente el personal de administración y servicios está protegido por la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

No obstante, nuestra legislación, como las de nuestro entorno son especialmente parcas en el tratamiento de los riesgos psicosociales, debiendo acudir para desarrollar y explicar los derechos y obligaciones de los trabajadores y empresarios 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.

 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales <b>Universidad Zaragoza</b></p>	<p><b>Procedimientos</b> Unidad de Prevención de Riesgos Laborales</p>	Código: PoPRL-EVA-07
		Revisión: 0
		Fecha: 29/06/2016
	<p><b>Protocolo para la Gestión de Conflictos en la Universidad de Zaragoza</b></p>	Página 5 de 17

## 2. OBJETO

El presente procedimiento tiene por objeto regular las obligaciones y actuaciones de los órganos de gobierno y las autoridades administrativas de la Universidad de Zaragoza, en materia de prevención y resolución de conflictos laborales motivados por factores de riesgo psicosociales del personal funcionario y laboral de esta Universidad.

## 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Se considera personal protegido por este protocolo y por tanto con capacidad para iniciar el correspondiente procedimiento de evaluación y gestión de conflictos derivados de riesgos psicosociales:

- El Personal Docente e Investigador.
- El Personal de Administración y Servicios.
- El Personal Investigador en Formación.

Será de aplicación cuando los implicados sean empleados de la Universidad de Zaragoza.

## 4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

### 4.1 PRIMERA FASE

#### 4.1.1.- INICIACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento se inicia a partir de la presentación de un escrito, que en este modelo de protocolo denominaremos «solicitud», aportado por la persona o personas afectadas por el conflicto, por su representante legal, por representantes de personal, o por las personas titulares de los órganos administrativos o académicos con puestos de responsabilidad o dirección dentro de la Universidad de Zaragoza que tengan conocimiento del conflicto.

Cuando la persona solicitante no sea la persona interesada, la Universidad estará obligada a corroborar el caso y, una vez corroborado, iniciará las actuaciones previstas en este protocolo.

En el anexo I se incluye un impreso-modelo de solicitud al respecto, que estará accesible en la página web de la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales (UPRL) de la Universidad de Zaragoza.

El escrito o comunicación de solicitud deberá dirigirse a la Gerencia en caso del PAS, y al Sr. Vicerrector de Profesorado en caso del PDI.

La Gerencia, tras un primer análisis de los datos objetivos y/o previamente conocidos sobre el caso deberá:

 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales <b>Universidad Zaragoza</b></p>	<p align="center"><b>Procedimientos</b> Unidad de Prevención de Riesgos Laborales</p>	Código: PoPRL-EVA-07
		Revisión: 0
	<p align="center"><b>Protocolo para la Gestión de Conflictos en la Universidad de Zaragoza</b></p>	Fecha: 29/06/2016
		Página 6 de 17

- ❖ No admitir a trámite dicha solicitud, por no cumplir con las condiciones exigidas, o por resultar evidente que lo planteado no pertenece al ámbito de este protocolo.
- ❖ Iniciar la tramitación del caso según lo previsto en este protocolo.

Para garantizar la protección de las personas implicadas en este proceso, y previa audiencia a las mismas, la UPRL podrá proponer motivadamente la posible movilidad espacial o temporal (ajuste de los turnos de trabajo) de éstas, con el fin de evitar mayores perjuicios.

#### **4.1.2.- INDAGACIÓN Y VALORACIÓN INICIAL**

Si la Gerencia de la Universidad de Zaragoza considera procedente iniciar la tramitación, comenzará ésta solicitando informe a la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales y recopilará la información inicial que se requiera para poder efectuar una primera valoración del caso.

La Unidad de Prevención de Riesgos Laborales deberá informar sobre la situación previa de los riesgos psicosociales en el Centro/Unidad/Servicio implicado, así como de posibles antecedentes o indicadores de interés para el caso, con los límites que pudiera tener, en su caso, determinada información confidencial. Además, el área de la Psicología Aplicada de la UPRL, deberá asesorar a dicho Centro/Unidad/Servicio sobre la orientación del caso –incluida la posible necesidad de recurrir a especialistas, internos o externos.

En el proceso de recopilación de información, que deberá desarrollarse con rapidez, confidencialidad, sigilo y participación de todas las personas, podría ser necesario proceder a entrevistar a los afectados. En todo caso, la indagación acerca de la solicitud debe ser desarrollada con la máxima sensibilidad y respeto a los derechos de cada una de las partes afectadas.

Dichas entrevistas deben ser realizadas por personal técnico experto en análisis y resolución de conflictos interpersonales. En ellas, los actores podrán ser acompañados, si así lo solicitan expresamente, por un Delegado de Prevención, u otro acompañante de su elección.

Al finalizar esta indagación previa, la Gerencia, emitirá un informe de valoración inicial, con las conclusiones y propuestas que se deriven de la misma, que elevará al Rector o persona en quien delegue, acompañando las actuaciones practicadas.

#### **4.1.3.- ELABORACIÓN DE PROPUESTAS RESULTANTES DEL INFORME DE VALORACIÓN INICIAL**

A la vista del informe de valoración inicial, el Rector o persona en quien delegue deberá actuar en consecuencia, debiendo optar por alguna de las siguientes alternativas:

A) Archivo de la solicitud, motivado por alguno de los siguientes supuestos:

 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales <b>Universidad Zaragoza</b></p>	<p align="center"><b>Procedimientos</b> Unidad de Prevención de Riesgos Laborales</p>	Código: PoPRL-EVA-07
		Revisión: 0
	<p align="center"><b>Protocolo para la Gestión de Conflictos en la Universidad de Zaragoza</b></p>	Fecha: 29/06/2016
Página 7 de 17		

- ❖ Desistimiento del solicitante (salvo que de oficio procediera continuar la investigación de la misma).
- ❖ 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 la incoación del expediente disciplinario que corresponda.

C) Si del referido informe se dedujese que se trata de un conflicto laboral de carácter interpersonal u otras situaciones de riesgo psicosocial se aplicará, si procede, alguna de las siguientes medidas:

- ❖ c.1 Si se trata de una situación de conflicto: proponer la actuación de un “mediador”, admitido por las partes.
- ❖ c.2 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.

D) En el caso de que no sea posible la mediación porque las relaciones se encuentren muy deterioradas se realizará la evaluación de riesgos psicosociales y se recomendará la ubicación de las partes implicadas en espacios distintos.

Si del informe de valoración inicial, que habrá considerado la naturaleza de la solicitud e incluirá las entrevistas realizadas y la información recopilada, se presumiera razonablemente que existen indicios de conflicto interpersonal de carácter grave Gerencia de la Universidad de Zaragoza, trasladará dicho informe inicial y toda la información disponible a un “**Comité Asesor para situaciones de conflicto**”, constituido al efecto, al que se hace referencia más adelante, continuando el procedimiento establecido en este protocolo.

## 4.2 SEGUNDA FASE

### 4.2.1.- CONSTITUCIÓN DE UN COMITÉ ASESOR

La aceptación del informe inicial, por parte del Rector o persona en quien delegue, por el que se determina que existen indicadores de un conflicto interpersonal de carácter grave motivará a que se constituya un Comité Asesor.

En la resolución de constitución del Comité Asesor, además de nombrarse a los miembros del

 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales <b>Universidad Zaragoza</b></p>	<p align="center"><b>Procedimientos</b> Unidad de Prevención de Riesgos Laborales</p>	Código: PoPRL-EVA-07
		Revisión: 0
	<p align="center"><b>Protocolo para la Gestión de Conflictos en la Universidad de Zaragoza</b></p>	Fecha: 29/06/2016
		Página 8 de 17

mismo, se designará uno que actúe como miembro instructor.

Serán de aplicación a los miembros de dicho Comité Asesor, las normas relativas a la abstención y recusación establecidas en los art. 28 y 29 de la ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

#### **4.2.2.- INVESTIGACIÓN**

Reunido el Comité Asesor, a la vista del informe de valoración inicial, puede dar por terminada la investigación si no apreciara indicios de conflicto grave de origen psicosocial.

Si el Comité Asesor acuerda continuar el procedimiento, el instructor de dicho Comité realizará las actuaciones pertinentes para recabar la posible información complementaria que pueda existir y determinar si se aprecian o no indicios de conflicto interpersonal de carácter grave.

Al término de dicha investigación, el instructor elaborará un informe que presentará al Comité Asesor.

Todos los miembros de la Comunidad Universitaria, tendrán la obligación de colaborar con el instructor a lo largo de todo el proceso de investigación.

#### **4.2.3.- ELABORACIÓN DE INFORME DE CONCLUSIONES DEL COMITÉ ASESOR**

Finalizada la investigación del Comité Asesor, el instructor del procedimiento remitirá el informe de conclusiones al Rector o persona en quien delegue.

El Rector o persona en quien delegue, a la vista del informe podrá:

- ❖ Declarar la inexistencia de conflicto de carácter grave y el archivo del expediente. No obstante, se pueden proponer aplicar medidas que mejoren la situación existente: mediación, traslado físico o temporal de alguna de las partes u otras.
- ❖ Ordenar la incoación de un expediente disciplinario por la comisión de una falta muy grave y aplicar si procede medidas correctoras de la situación.
- ❖ Si se estima que se trata de hechos que pudieran ser constitutivos de algunos delitos cometidos por los empleados públicos, contra el ejercicio de los derechos de la persona reconocidos por las leyes, deberá remitirse a las normas procedimentales aplicables.
- ❖ Si se estima que se trata de hechos que pudieran ser constitutivos de una situación de conflicto grave: proponer la actuación de un “mediador”, admitido por las partes, el traslado físico o temporal de alguna de las partes u otras medidas.

 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales <b>Universidad Zaragoza</b></p>	<b>Procedimientos</b>	Código: PoPRL-EVA-07
	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Revisión: 0
	Protocolo para la Gestión de Conflictos en la Universidad de Zaragoza	Fecha: 29/06/2016
		Página 9 de 17

#### 4.2.4.- SOLICITUD INFUNDADAS O FALSAS

En el caso de que del informe de valoración inicial o del emitido por el Comité Asesor, resulte que la solicitud se ha hecho de mala fe, o que los datos aportados o los testimonios son falsos, el Rector o persona en quien delegue podrá iniciar el correspondiente expediente disciplinario a las personas responsables.

#### 4.2.5.- INFORMACIÓN

Con carácter general, de las actuaciones llevadas a cabo en cada fase del proceso y de la(s) resolución(es) adoptada(s), se informará a las partes implicadas. Asimismo se informará al Comité de Seguridad y Salud de la Universidad de Zaragoza, preservando la intimidad de las personas.

#### 4.3 SEGUIMIENTO Y CONTROL

La Gerencia de la Universidad de Zaragoza registrará los informes de conclusiones y remitirá dichos informes a los titulares de los órganos que tengan competencias para realizar las medidas que en dichos informes se propongan.

El seguimiento de la ejecución y cumplimiento de las medidas correctoras propuestas corresponderá a Gerencia, debiendo prestar una especial atención, en los casos en que haya podido haber afectación de las partes, 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 empleado público que haya estado de baja laboral, después de una solicitud de conflicto.

La Gerencia deberá realizar, por otra parte, un registro y seguimiento estadístico de los casos de conflicto laboral realmente producidos en la Universidad de Zaragoza e informar, en su caso, de los mismos al órgano que en cada caso sea competente para el conocimiento y seguimiento general de estos problemas y al Comité de Seguridad y Salud.

#### 4.4 MEDIDAS DE ACTUACIÓN Y PREVENCIÓN DE CONFLICTOS

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.

 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales <b>Universidad Zaragoza</b></p>	<b>Procedimientos</b> Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Código: PoPRL-EVA-07
		Revisión: 0
	<b>Protocolo para la Gestión de Conflictos en la Universidad de Zaragoza</b>	Fecha: 29/06/2016
Página 10 de 17		

Atendiendo a este principio, la actuación preventiva frente al conflicto interpersonal debe plantearse a dos niveles.

#### **4.4.1.- 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 la Universidad de Zaragoza 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.)

La Unidad de Prevención de Riesgos Laborales será la encargada de proponer y promover las acciones preventivas que correspondan en cada caso, resultando imprescindible que la Universidad de Zaragoza asuma las medidas que esta Unidad proponga y que afectará a la organización del trabajo.

#### **4.4.2.- 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, la Gerencia de la Universidad de Zaragoza, con la colaboración de la Unidad de Prevención de Riesgos laborales, deberán promover y ejecutar 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, para que puedan reconocer y atajar los posibles conflictos en su origen.
- ❖ Integrar los códigos éticos y los compromisos de la Universidad, de forma transversal, en toda la formación continua.

 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales <b>Universidad Zaragoza</b></p>	<p align="center"><b>Procedimientos</b> Unidad de Prevención de Riesgos Laborales</p>	Código: PoPRL-EVA-07
		Revisión: 0
	<p align="center"><b>Protocolo para la Gestión de Conflictos en la Universidad de Zaragoza</b></p>	Fecha: 29/06/2016
Página 11 de 17		

- ❖ Organizar actividades formativas específicas para colectivos de responsables de Unidades/Servicios/Centros u órganos involucrados en la prevención y gestión de los conflictos interpersonales.
- ❖ Difundir información sobre la gestión de conflictos a través de las intranets y de otros medios de comunicación.
- ❖ Elaborar documentos divulgativos sobre el riesgo y las medidas preventivas; hacer una amplia difusión.
- ❖ Realizar sesiones de información para todos los trabajadores de la U.Z. para explicar derechos, los reglamentos y las leyes que los protegen, las sanciones establecidas y el procedimiento para activar el protocolo de actuación para la gestión de conflictos.
- ❖ Proporcionar información sobre el procedimiento administrativo para la gestión de conflictos.
- ❖ Informar de la existencia del protocolo de gestión de conflictos en los manuales de acogida.
- ❖ Hacer difusión dirigida y adaptada a los diferentes colectivos y categorías laborales.
- ❖ 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.
- ❖ Informar sobre la existencia de herramientas que, en su caso, pudieran ser utilizadas por las personas afectadas para dejar constancia de las situaciones concretas del conflicto.

#### *4.5 CRITERIOS A LOS QUE DEBE AJUSTARSE LA ACTUACIÓN Y GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO*

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

- ❖ Cualquier persona de la Universidad de Zaragoza tiene la obligación de poner en conocimiento de sus superiores jerárquicos los casos de posible conflicto interpersonal que conozca.
- ❖ La persona afectada por un conflicto interpersonal de carácter grave podrá solicitarlo ante la Gerencia de la Universidad o el Vicerrectorado de Profesorado, según sea el caso, y tendrá derecho a obtener respuesta siempre que exista constancia de su solicitud.
- ❖ Todo responsable universitario está obligado a prestar atención y a tramitar, en su caso, las quejas que reciba sobre supuestos de conflicto interpersonal en el ámbito de su competencia.

 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales <b>Universidad Zaragoza</b></p>	<p align="center"><b>Procedimientos</b> Unidad de Prevención de Riesgos Laborales</p>	Código: PoPRL-EVA-07
		Revisión: 0
	<p align="center"><b>Protocolo para la Gestión de Conflictos en la Universidad de Zaragoza</b></p>	Fecha: 29/06/2016
		Página 12 de 17

- ❖ La aplicación de este protocolo 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 Ley.

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 U.Z. serán informadas de la existencia de un protocolo de actuación para la gestión de conflictos.
- ❖ Cuando se produzca un caso de conflicto entre empleados de la U.Z. 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 o diligencias 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; no deben transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las solicitudes presentadas o en proceso de investigación.

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

**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 denunciados.

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

 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales <b>Universidad Zaragoza</b></p>	<p align="center"><b>Procedimientos</b> Unidad de Prevención de Riesgos Laborales</p>	Código: PoPRL-EVA-07
		Revisión: 0
	<p align="center"><b>Protocolo para la Gestión de Conflictos en la Universidad de Zaragoza</b></p>	Fecha: 29/06/2016
Página 13 de 17		

**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 solicitud, comparezcan como testigos o participen en una investigación sobre conflictos interpersonales.

#### 4.6 COMITÉ ASESOR

##### 4.6.1.- COMPOSICIÓN

El Comité Asesor estará compuesto por:

- ❖ Un representante de la Universidad de Zaragoza nombrado según el colectivo al que pertenezca la persona en situación de conflicto interpersonal.
  - Gerente en el caso del Personal de Administración y Servicios, o persona en quien delegue.
  - Vicerrector de Profesorado en el caso del Personal Docente e Investigador, o persona en quien delegue.
- ❖ Un Técnico Superior de la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad.
- ❖ Un Delegado de Prevención, miembro del Comité de Seguridad y Salud.
- ❖ Si el Comité lo estimara necesario: Un experto en Psicología Aplicada / mediación designado al efecto.

Los miembros de este grupo serán designados por el Rector o persona en quien delegue de la Universidad de Zaragoza.

En la designación de los miembros del Comité Asesor se garantizará la distancia personal, afectiva y orgánica entre los miembros que la integren y las personas implicadas en el procedimiento.

##### 4.6.2.- RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO

Se regirá en su funcionamiento por:

- ❖ Las disposiciones de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Universidades y el Procedimiento Administrativo Común relativos al funcionamiento de los órganos colegiados.
- ❖ La normativa legal y convencional española en materia de gestión de conflictos que resulte de aplicación.

 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales <b>Universidad Zaragoza</b></p>	<b>Procedimientos</b>	Código: PoPRL-EVA-07
	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Revisión: 0
	Protocolo para la Gestión de Conflictos en la Universidad de Zaragoza	Fecha: 29/06/2016
		Página 14 de 17

- ❖ Las Directivas de la Unión Europea en la materia que resulten de aplicación.
- ❖ Las disposiciones recogidas en el presente protocolo.
- ❖ Las normas de funcionamiento que acuerde el Comité.

#### 4.6.3.- INFORMES DE CONCLUSIONES / RECOMENDACIONES

El informe de conclusiones / recomendaciones debe contener la siguiente información:

- ❖ Composición del grupo / Comité Asesor.
- ❖ Antecedentes del conflicto, solicitud y circunstancias del mismo.
- ❖ Actuaciones previas: valoración e informe inicial del caso.
- ❖ Actuaciones.
- ❖ Conclusiones.
- ❖ Medidas propuestas.

### 5. RESPONSABILIDADES

Se garantizará que la información presentada en esta solicitud será accesible sólo para aquellos funcionarios autorizados a tener acceso. El procedimiento será tratado con el debido secreto profesional y de acuerdo con Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal..

Será responsabilidad de todos los mandos intermedios de esta Universidad, la difusión de este protocolo de gestión de conflictos.

Gerencia, Vicerrectorado de Profesorado y la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales actuarán en todo momento del proceso con la debida diligencia.

### 6. HISTORIAL DE REVISIONES

FECHA	Nº DE EDICION	MODIFICACIONES
29 de Junio de 2016	0	Edición inicial

### 7. ANEXOS

Anexo 1: **Modelo de solicitud de inicio del procedimiento para la gestión de conflictos**

 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales <b>Universidad</b>Zaragoza</p>	<p align="center"><b>Procedimientos</b> Unidad de Prevención de Riesgos Laborales</p>	Código: PoPRL-EVA-07
		Revisión: 0
	<p align="center"><b>Protocolo para la Gestión de Conflictos en la Universidad de Zaragoza</b></p>	Fecha: 29/06/2016
Página 15 de 17		

**NOTA: Términos genéricos**

Las menciones genéricas en masculino que aparecen en el articulado del presente Procedimiento, se entenderán referidas también a su correspondiente femenino.



 <p>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales <b>Universidad Zaragoza</b></p>	<b>Procedimientos</b>	Código: PoPRL-EVA-07
	Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Revisión: 0
	Protocolo para la Gestión de Conflictos en la Universidad de Zaragoza	Fecha: 29/06/2016
		Página 17 de 17

**ANEXO I: MODELO DE SOLICITUD DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO DE  
GESTIÓN DE CONFLICTOS – P.D.I.**

**SOLICITANTE:**

Persona afectada       Unidad \_\_\_\_\_

**DATOS PERSONALES DE LA PERSONA AFECTADA**

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

**DATOS PROFESIONALES O ACADÉMICOS DE LA PERSONA AFECTADA**

Centro: \_\_\_\_\_

Departamento / Área / Unidad: \_\_\_\_\_

**DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS:**

**DOCUMENTACIÓN ANEXA:**

Sí. (Especificar)       No

**SOLICITUD:**

Solicito el inicio del Procedimiento de actuación para la gestión de conflictos.

LOCALIDAD Y FECHA

FIRMA DE LA PERSONA INTERESADA

**A/a SR. VICERRECTOR DE PROFESORADO DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA**

La información de este documento será accesible únicamente al personal autorizado debiéndose guardar la máxima confidencialidad.