

RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA GENERAL DE SERVICIOS JUDICIALES, POR LA QUE SE APRUEBA EL PROTOCOLO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE EL PERSONAL FUNCIONARIO AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA

En las Organizaciones se dan situaciones de conflicto entre personas trabajadoras. Estos conflictos se producen cuando hay diferencias incompatibles percibidas que conllevan interferencias y oposición mutua. Es decir, el conflicto es un proceso en el cual una parte percibe que sus intereses están en oposición o se ven afectados negativamente por otra parte.

El conflicto es algo inevitable dentro de una Organización, especialmente en la Administración de Justicia, ya que esta se caracteriza por un sistema de relaciones interpersonales complejo, con frecuentes interacciones, no sólo con usuarios, sino entre diferentes personas trabajadoras, pertenecientes a Administraciones diferentes, y que en ocasiones están sujetos a objetivos distintos y tienen diferentes puntos de vista y expectativas sobre el trabajo.

A lo anterior, cabe añadir que la prestación de la asistencia judicial es una actividad profesional con altas demandas emocionales y psicológicas, donde la protección ante riesgos psicosociales influye positivamente en el ambiente de trabajo, repercutiendo en la mejora en las relaciones con los usuarios, y con la calidad de los servicios que se prestan.

Por tanto, 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.

Tras los trabajos realizados en el seno del Comité Sectorial de Seguridad y Salud de la Administración de Justicia, y tras la negociación del texto objeto de este protocolo con las organizaciones sindicales presentes en la Mesa Sectorial de Negociación de la Administración de Justicia en Andalucía, y conforme a lo establecido en el apartado 6.2.e. del Decreto 164/2022, de 9 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública, por el que la Secretaría General de Servicios Judiciales ostenta el ejercicio de las competencias atribuidas a la Comunidad Autónoma de Andalucía con relación al personal funcionario de los cuerpos al servicio de la Administración de Justicia, incluido su régimen jurídico y retributivo, en los términos establecidos en la Ley Orgánica del Poder Judicial y demás disposiciones aplicables

RESUELVO

- 1.º Aprobar el protocolo anexo para la resolución de conflictos entre el personal funcionario al servicio de la Administración de Justicia en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- 2.º Habilitar al Jefe del Servicio de Gestión de Recursos Humanos de la Administración de Justicia a dictar cuantas instrucciones se precise en desarrollo de estos criterios, previa consulta y participación de las organizaciones sindicales presentes en la Mesa Sectorial de Negociación de la Administración de Justicia.
- 3.º Esta resolución entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Portal Adriano, en la dirección web:

<https://www.juntadeandalucia.es/justicia/portal/adriano/personaladmon/>



FIRMADO POR	ROSALIA ANGELES ESPINOSA LOPEZ	04/06/2024	PÁGINA 1/22
VERIFICACIÓN	Pk2jmF69RLNNZ87L5LZMD5M93MBR8Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



La presente Resolución agota la vía administrativa de conformidad con lo dispuesto en el artículo 112.d. de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de Administración de la Junta de Andalucía. Contra ella se podrá interponer recurso contencioso-administrativo ante los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo en el plazo máximo de dos meses, de conformidad con lo establecido en los arts. 8, 14 y 46 de la Ley 29/1998 de 13 de julio, reguladora de dicha jurisdicción o, potestativamente, recurso de reposición ante este órgano de la Junta de Andalucía en el plazo máximo de un mes, conforme a lo dispuesto en el art. 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, contados ambos plazos desde el día siguiente al de su notificación.

Fdo.: Rosalía de los Ángeles Espinosa López
Secretaria General de Servicios Judiciales

FIRMADO POR	ROSALIA ANGELES ESPINOSA LOPEZ	04/06/2024	PÁGINA 2/22
VERIFICACIÓN	Pk2jmF69RLNNZ87L5LZMD5M93MBR8Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

PROTOCOLO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE EL PERSONAL FUNCIONARIO AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA

1. INTRODUCCIÓN

En las Organizaciones se dan situaciones de conflicto entre personas trabajadoras. Estos conflictos se producen cuando hay diferencias incompatibles percibidas que conllevan interferencias y oposición mutua. En otras palabras, el conflicto es un proceso en el cual una parte percibe que sus intereses están en oposición o se ven afectados negativamente por otra parte.

El conflicto es algo inevitable dentro de una Organización, especialmente en la Administración de Justicia, ya que esta se caracteriza por un sistema de relaciones interpersonales complejo, con frecuentes interacciones, no sólo con usuarios, sino entre diferentes personas trabajadoras, pertenecientes a Administraciones diferentes, y que en ocasiones están sujetos a objetivos distintos y tienen diferentes puntos de vista y expectativas sobre el trabajo.

A lo anterior, cabe añadir que la prestación de la asistencia judicial es una actividad profesional con altas demandas emocionales y psicológicas, donde la protección ante riesgos psicosociales influye positivamente en el ambiente de trabajo, repercutiendo en la mejora en las relaciones con los usuarios, y con la calidad de los servicios que se prestan.

Por tanto, 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.

Este Procedimiento 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. Aboga por la mediación, como método de resolución del conflicto garantizando un tratamiento objetivo, eficaz y confidencial del problema, sin represalias para todos los que intervienen en el proceso.

2. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este Protocolo tiene como objeto establecer un procedimiento que ayude a resolver situaciones de conflicto entre el personal funcionario al servicio de la Administración de Justicia en Andalucía, en una fase inicial del mismo, interviniendo en el momento en que este no se encuentra instaurado de forma permanente, evitando así mayores consecuencias negativas sobre las relaciones de trabajo, y en definitiva sobre la salud del personal trabajador.

Así, el conjunto de medidas previstas en el Protocolo será de aplicación al personal funcionario al servicio de la Administración de Justicia en la Comunidad Autónoma de Andalucía que desempeña su trabajo en los centros de trabajo de las sedes judiciales, fiscales e Institutos de Medicina Legal y Ciencias Forenses.

En relación a este personal, en las sedes Judiciales y Fiscales existe una gran número de administraciones y empresas, con cuyo personal interacciona el personal funcionario al servicio de la Administración de Justicia, como son, entre otros:



FIRMADO POR	ROSALIA ANGELES ESPINOSA LOPEZ	04/06/2024	PÁGINA 3/22
VERIFICACIÓN	Pk2jmF69RLNNZ87L5LZMD5M93MBR8Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- El personal de la Carrera Judicial del Consejo General del Poder Judicial: Jueces y Magistrados.
- El personal de la Carrera Fiscal.
- Los Letrados de la Administración de Justicia del Ministerio de Justicia.
- Personal de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado del Ministerio del Interior.
- Personal de la Administración General de la Junta de Andalucía, adscrito a los Servicios de Apoyo a la Administración de Justicia de las Delegaciones Territoriales de Regeneración, Justicia y Administración Local.
- Personal de empresas externas de seguridad, limpieza, mantenimiento e informática.

Los procedimientos para la resolución de los conflictos que puedan darse entre personal funcionario al servicio de la Administración de Justicia y el personal referido en párrafo anterior será objeto de protocolos específicos en los que tenga que establecerse una coordinación entre las diferentes Administraciones y agentes concurrentes.

3. DEFINICIONES

- Conflicto laboral: Situación generada por un desencuentro entre dos o más personas trabajadoras, en su actividad laboral, resultado de una incompatibilidad de objetivos, recursos, expectativas, percepciones o valores. Interfiere en el funcionamiento normal de los procesos de la organización, en el rendimiento y en la salud de las personas trabajadoras afectadas.
- Persona solicitante: Persona trabajadora del centro que se sienten afectada por una situación determinada en su entorno de trabajo que puede enmarcarse en el concepto de conflicto laboral, y que solicitan la aplicación de este Protocolo para su resolución.
- Comisión de Resolución de Conflictos (CRC): grupo de personas trabajadoras designadas específicamente por la Dirección competente en materia de personal que designarán al mediador y realizarán el seguimiento del caso.
- Persona Mediadora: Persona/s designada/s por la Comisión de Resolución de Conflictos para mediar entre las partes implicadas en el conflicto.
- Lugar de trabajo: Son las áreas del centro de trabajo, edificadas o no, en las que las personas trabajadoras deban permanecer, así como cualquier otra área ajena al centro de trabajo habitual a la que puedan acceder en razón de su trabajo. Así, se consideran lugares de trabajo aquellas áreas en las que se realizan actividades fuera del centro de trabajo como, por ejemplo, los actos de comunicación, notificaciones, embargos, lanzamientos, visitas a centros penitenciarios, levantamiento de cadáveres y cualquier otra actividad asimilable. Además, se considerarán incluidos en la definición de lugares de trabajo los servicios higiénicos y locales de descanso, los locales de primeros auxilios y los comedores, así como las instalaciones de servicio o protección anejas a los mismos.

4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

4.1. Inicio del procedimiento

FIRMADO POR	ROSALIA ANGELES ESPINOSA LOPEZ	04/06/2024	PÁGINA 4/22
VERIFICACIÓN	Pk2jmF69RLNNZ87L5LZMD5M93MBR8Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



El inicio del procedimiento se realizará mediante escrito dirigido a la Secretaría General Provincial correspondiente, según el modelo del anexo II-A, a instancia de:

- a) Alguna de las partes afectadas.
- b) La persona Letrada de la Administración de Justicia, Juez o Magistrado, Fiscal o Dirección del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses, del órgano, unidad o centro al que pertenezca alguna de las partes afectadas.
- c) Cualquiera de los Delegados o Delegadas de Prevención o por decisión colegiada del correspondiente Comité de Seguridad y Salud.
- d) Cualquiera de los Delegados o Delegadas pertenecientes a la Junta de Personal correspondiente.
- e) El Comité de investigación interna para situaciones de acoso correspondiente, si así lo estima este durante la tramitación del procedimiento para situaciones de acoso o si se recoge esta determinación en el informe de conclusiones que aquel emita como finalización del procedimiento de acoso.
- f) Cualquier persona funcionaria de un centro de trabajo en el que observe una posible situación de conflicto, a través de la representación del personal trabajador indicada en las letras c) y d) de este apartado.

Como aspectos a tener en cuenta, se mencionan los siguientes:

- a) Sólo se tendrán en cuenta a efectos de inicio de este procedimiento la comunicación por escrito, a través del modelo del anexo IIA, "Solicitud de Resolución de un conflicto laboral", en el que la persona solicitante describirá las medidas que considera que solucionarían el problema.
- b) Cuando se pretenda poner en marcha el procedimiento, y no lo haya iniciado una de las partes afectadas directamente, deberá acompañarse a la solicitud el documento de consentimiento, suscrito por la parte afectada, recogido en el anexo IIB de este protocolo.

La Secretaría General Provincial, a través de su titular o de la persona que esta designe, realizará una valoración inicial de la solicitud y dirigirá las actuaciones de la Comisión de Resolución de Conflictos (CRC).

4.2. Valoración inicial de la solicitud

Una vez recibida la solicitud, en el plazo de 7 días hábiles, la persona titular de la Secretaría General Provincial o persona que esta designe valorará el caso junto con la CRC, teniendo en cuenta lo siguiente:

Se paralizará este procedimiento, archivando la solicitud motivadamente e informando fehacientemente por escrito a la persona solicitante, en los siguientes supuestos:

- a) Si existe un proceso judicial sobre los hechos relativos al conflicto, o los mismos hechos están siendo objeto de una información reservada o parte de un expediente disciplinario.

FIRMADO POR	ROSALIA ANGELES ESPINOSA LOPEZ	04/06/2024	PÁGINA 5/22
VERIFICACIÓN	Pk2jmF69RLNNZ87L5LZMD5M93MBR8Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- b) Si los hechos o parte de los mismos están siendo objeto de valoración o se han comunicado al Comité Interno de Investigación de Acoso.
- c) Si del análisis preliminar del caso:
 - 1. pudieran derivarse actuaciones constitutivas de falta o infracción administrativa, dando traslado de esta circunstancia al órgano competente para instruir .
 - 2. se deducen indicios de acoso laboral, informando al solicitante que debe dirigirse al Órgano competente para su tramitación, esto es el correspondiente Comité Interno de Investigación de Acoso.

En los supuestos b) y c) anteriores, el archivo del procedimiento tendrá carácter provisional, hasta que el Comité de Investigación Interna por situaciones de acoso o el órgano competente para instruir la falta o sanción administrativa determine al admisión e inicio del correspondiente procedimiento, ya que en caso de que en esos supuestos los órganos mencionados no iniciaran el procedimiento por entender que supones una causa de acoso o falta administrativa, se continuará con la tramitación del presente procedimiento de resolución de conflictos.

Una vez determinado el inicio del procedimiento de resolución de conflictos, el CRC en un plazo de 7 días hábiles deberá designar a la persona mediadora y derivarle la solicitud para su resolución.

La Comisión de Resolución de conflictos provincial estará formada por:

- Dirección de la Comisión: Personal titular de la Secretaría General Provincial o persona que esta designe de su Servicio de Personal, con rango de jefatura de Servicio o Sección.
- 1 Técnico de Prevención de Riesgos Laborales de la Unidad de PRL de la Provincia afectada.
- Los Delegados y Delegadas de Prevención del ámbito provincial correspondiente.

A las reuniones de la CRC podrán asistir el personal técnico de asesoramiento que la CRC estime conveniente y la persona mediadora designada.

5. PROCESO DE MEDIACIÓN

5.1. Características del Proceso de la mediación

- Es un proceso de cooperación: tanto para el profesional, 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 la decisión: son las únicas que pueden decidir, son libres de determinar un acuerdo equitativo sin estar influenciados por la persona que dirige el proceso.
- Solo las partes afectadas pueden acudir al proceso. 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 del conflicto.

FIRMADO POR	ROSALIA ANGELES ESPINOSA LOPEZ	04/06/2024	PÁGINA 6/22
VERIFICACIÓN	Pk2jmF69RLNNZ87L5LZMD5M93MBR8Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- Confidencialidad: tanto el 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, se suspenderá el procedimiento por parte del mediador informando de ello a la CRC.

5.2. Designación de la Persona Mediadora

Será designada por la Dirección del CRC y podrá ser preferentemente una de las personas funcionarias al servicio de la Administración de Justicia en esta Comunidad Autónoma, o de la Administración General de la Junta de Andalucía, que dispongan de formación adecuada en esta materia y que voluntariamente acepten esta función que no conllevará retribución económica. También podrá ser designada subsidiariamente como Persona Mediadora una persona externa especialista en procesos de mediación en situaciones de conflicto, con acreditada formación y experiencia.

Una vez designada, la persona mediadora comunicará a la CRC, en cualquier momento en el que esta tenga constancia, si existe alguna circunstancia que pueda afectar su imparcialidad o generar un conflicto de intereses. Asimismo, la CRC informará a las demás partes implicadas al objeto de que puedan alegar, en su caso, las circunstancias que puedan afectar a la imparcialidad de la persona mediadora.

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, no procede la solicitud masiva a terceros de documentación sobre el caso, sólo aquella realmente útil y que no pueda ser proporcionada directamente por las partes.

5.3. 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 donde 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 y siempre que sea posible que no pertenezca a ninguno de los cuerpos de las personas entre las que se establece el conflicto.
- Empatía: debe empatizar, entender a las partes y 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 al 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: también tiene el deber de asegurar y velar por el secreto del proceso.

FIRMADO POR	ROSALIA ANGELES ESPINOSA LOPEZ	04/06/2024	PÁGINA 7/22
VERIFICACIÓN	Pk2jmF69RLNNZ87L5LZMD5M93MBR8Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Es muy importante, además de lo anterior, que la persona mediadora tenga credibilidad y la confianza de las partes en que efectivamente va a contribuir y está comprometido en la resolución del conflicto.

5.4. Fases de la Mediación

Se establece un periodo máximo de un mes, desde la designación de la persona mediadora, para la conclusión del proceso y emisión de Acta e Informe final, se procurará no exceder cinco sesiones de trabajo.

Fase Inicial: la persona mediadora entrevistará a las partes, para obtener la máxima información sobre el conflicto en cuanto a su naturaleza, que aspectos relevantes influyen en el mismo, su visibilidad, alcance e importancia.

En esta fase, se explicará a las partes mediadas en qué consiste la mediación procurando no incluir hipótesis causales, culpables ni sugerir soluciones predeterminadas.

Se recabará de ambas partes el documento del Anexo IIC. "Consentimiento y compromiso con la Mediación" firmado. De esta forma quedará recogido por escrito la expresa voluntad de ambas partes de someterse a la mediación.

En función de la importancia del problema sobre el resto de personal trabajador y sobre la actividad profesional desarrollada, en esta fase se podrá plantear la conveniencia de soluciones provisionales que minimicen o anulen los efectos del conflicto sobre el entorno.

Análisis de las causas: asesoradas y guiados por la persona mediadora, cada parte profundizará en las causas del conflicto. De esta fase emanará la interpretación que traduzca y fundamente las causas de la controversia. La base de esta fase se sitúa en el análisis de las causas, la correcta evaluación de posicionamientos, intereses y necesidades de las partes mediadas.

De igual forma, en el proceso de análisis, se tendrá en cuenta la posible resistencia al cambio por una o las dos partes mediadas.

Búsqueda de soluciones: Las personas mediadas han de realizar propuestas que minimicen, eliminen o resuelvan el conflicto.

En las propuestas, que serán evaluadas con la ayuda y apoyo de la persona mediadora, se tendrá en cuenta la eficacia de las posibles alternativas y la relación coste/beneficio de cada una de ellas. Será fundamental en esta fase la estimación temporal de las soluciones propuestas por las partes.

En caso de que las personas medidas no realicen propuestas, estas podrán ser realizadas por la persona mediadora para su toma en consideración por las personas mediadas.

Como cierre de esta fase, la persona mediadora elaborará una breve Acta de conclusiones del proceso de Mediación, conforme al modelo del Anexo II-D, donde se recogerán los términos del acuerdo y los compromisos adquiridos, y se firmará por las partes mediadas.

Si no se llegara a un acuerdo entre las partes, se hará constar esta circunstancia en el acta y la mediación finalizará en esta fase.

En todo caso se remitirá una copia del Acta al CRC.

FIRMADO POR	ROSALIA ANGELES ESPINOSA LOPEZ	04/06/2024	PÁGINA 8/22
VERIFICACIÓN	Pk2jmF69RLNNZ87L5LZMD5M93MBR8Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Seguimiento: en esta fase se comprobará la efectividad real de la solución acordada. Siempre que se haya llegado a un acuerdo este paso es fundamental para comprobar que las partes cumplen con lo acordado. Se propone una reunión transcurrido un plazo acorde a las soluciones propuestas, puede ser un mes. Una vez finalizada esta fase, el proceso de dará por concluido informando de ello mediante la realización de informe final dirigido a la CRC, para lo cual se utilizará el modelo del Anexo II-E, “Informe final del proceso de Mediación”.

Ejecución de recomendaciones y medidas: la CRC remitirá a la Secretaría General Provincial correspondiente las recomendaciones y medidas que se establezcan en el Acta de conclusiones e Informe Final, para que lleve a cabo las que le corresponda e inste a su realización por otros órganos competentes.

5.5. Registro de Personas Mediadoras

Por la Secretaría General Provincial se creará y mantendrá un Registro de Personas Mediadoras formado por aquellas que voluntariamente deseen inscribirse y que serán las que inicialmente deban ser formadas en el ámbito de la mediación y resolución de conflictos.

Por la persona titular de la Jefatura de Gestión de Recursos Humanos se aprobará el modelo de registro de datos de las personas mediadoras referidas en el párrafo anterior que incluirá en todo caso nombre y datos de contacto, centro de trabajo, formación en el ámbito de mediación y resolución de conflictos y otra formación relacionada, y número de casos en los que participe.

6. CONSULTA Y PARTICIPACIÓN

En cada reunión ordinaria de los Comités provinciales de Seguridad y Salud de la Administración de Justicia, se incluirá un punto del orden del día donde se informará sobre las nuevas solicitudes recibidas y las conclusiones de los casos seguidos a instancia de este procedimiento.

FIRMADO POR	ROSALIA ANGELES ESPINOSA LOPEZ	04/06/2024	PÁGINA 9/22
VERIFICACIÓN	Pk2jmF69RLNNZ87L5LZMD5M93MBR8Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



ANEXO I. HERRAMIENTAS ÚTILES PARA LA IDENTIFICACIÓN Y RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA

Índice de herramientas:

- a) Pre-mediación o caucus
- b) Tormenta de Ideas.
- c) Método de los 6 interrogantes.
- d) La lista de las 20 causas.
- e) El grupo Nominal.
- f) Grupo focal.
- g) Grafico de Pareto.
- h) Diagrama de causa-efecto.
- i) Hojas de recogida y análisis de datos.
- j) Diagrama de Afinidades.
- k) Diagrama de Gantt
- l) Diagrama de decisiones de acción.

a) Pre-mediación o caucus

Técnica basada en una reunión individual, confidencial y privada, realizándose con cada una de las partes. Su utilización dependerá del tipo de conflicto, por lo tanto habrá que valorar, dependiendo de la situación si es necesario aplicarlo o no.

El caucus puede proporcionar un espacio tranquilo y de confianza para tratar el conflicto sin la presencia de otra parte. Puede aportar más información para el profesional y minimizar las tensiones entre los implicados.

b) Tormenta de ideas

Consiste en una técnica muy simple y útil a través de la cual todos los participantes del equipo proponen, sin ningún tipo de autocensura, todas las causas que se les ocurre que puedan estar generando el problema.

Es un buen procedimiento cuando se desea firmemente ir más allá de las respuestas rutinarias y pre-establecidas a los problemas. Después hay que ordenar y agrupar las ideas mencionadas bajo algún esquema de análisis apropiado.

Los expertos coinciden en que un ambiente relajado es el propicio para llevar a cabo esta tormenta de ideas. Grupos de entre 8 y 12 personas resultarían, además, mucho más efectivos al momento de aportar propuestas.

La tormenta de ideas supone una herramienta efectiva a la hora de tomar decisiones y de enfrentar los problemas dentro de las empresas.

FIRMADO POR	ROSALIA ANGELES ESPINOSA LOPEZ	04/06/2024	PÁGINA 10/22
VERIFICACIÓN	Pk2jmF69RLNNZ87L5LZMD5M93MBR8Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



c) Método de los 6 interrogantes

Para comenzar a ordenar las manifestaciones del problema, se utilizan estas preguntas: ¿Cuál es el problema? ¿Cuándo sucede? ¿Cómo sucede? ¿Dónde sucede? ¿Por qué existe? ¿A quiénes afecta?.

d) La lista de las 20 causas

Se realiza preparando una lista amplia de causas potenciales: el objetivo básico es expandir los posibles factores que comúnmente se mencionan como generadores del problema. El listado de causas tiene que ser luego depurado para seleccionar las más importantes y con ellas comenzar a formular un modelo para la intervención, reconociendo que no todas las causas potenciales tienen el mismo peso en la determinación de un problema.

e). El grupo Nominal

Es un grupo estructurado muy eficaz tanto para la detección de problemas y necesidades como para la resolución de problemas y su consenso en grupo.

Requiere de un coordinador adiestrado en el uso de la técnica y no necesita que entre los asistentes haya un elevado grado de confianza.

En su preparación se necesita una pizarra, papel o pared para así poder pegar tarjetas con las ideas que vayan elaborando los participantes. El tamaño ideal del grupo es entre 5 y 10 personas.

En la reunión el coordinador introduce el tema, problema o cuestión al grupo, y posteriormente les explica las reglas de la reunión.

La reunión se divide en 6 fases:

1. Generación silenciosa de ideas.
2. Comunicación de ideas
3. Clarificación de ideas
4. Clasificación de ideas
5. Votación y Conclusión
6. Análisis de la Conclusión.

f). Grupo focal

Es ante todo una técnica de investigación cualitativa, donde la discusión grupal se utiliza como un medio para generar entendimiento profundo de las experiencias y creencias de los participantes.

Consiste en la reunión de un grupo de personas, entre 6 y 12, con un moderador encargado de hacer preguntas y dirigir la discusión. Su labor es la de encauzar la discusión para que no se aleje del tema de estudio y, de este modo, da a la técnica su nombre en inglés ("grupo con foco"). Las preguntas son respondidas por la interacción del grupo en una dinámica en que los participantes se sienten cómodos y libres de hablar y comentar sus opiniones. Normalmente los grupos focales requieren cerca de dos horas para cumplir su tarea.

g). Gráfico de Pareto

FIRMADO POR	ROSALIA ANGELES ESPINOSA LOPEZ	04/06/2024	PÁGINA 11/22
VERIFICACIÓN	Pk2jmF69RLNNZ87L5LZMD5M93MBR8Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Es una técnica gráfica útil para observar los problemas. Posibilita centrarse en los problemas y determinar prioridades, tomar decisiones. Para ello una vez planteado el problema, habrá que tabular los datos, expresarlos en el diagrama colocando las causas (por ejemplo: A, B, C, D, E, F) en el eje horizontal y las observaciones en el vertical.



El principal uso que tiene el elaborar este tipo de diagrama es para poder establecer un orden de prioridades en la toma de decisiones dentro de una organización.

El diagrama permite mostrar gráficamente el principio de Pareto (pocos vitales, muchos triviales), es decir, que hay muchos problemas sin importancia frente a unos pocos muy importantes. Mediante la gráfica colocamos los "pocos que son vitales" a la izquierda y los "muchos triviales" a la derecha.

h). Diagrama de Causa Efecto

Es una técnica que permite identificar las causas, organizándolas y ponderándolas según un enfoque previo establecido, en función de diferentes variables que interesan analizar, por ejemplo: recursos, contexto social y local, personales y profesionales, métodos y culturas, etc.

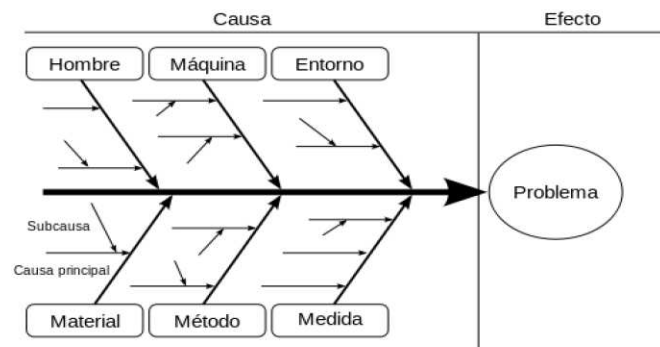
El modelo explicativo construido o resultante de este análisis constituye una premisa para decidir una estrategia de intervención. Dicho en otras palabras, el proceso de construir conceptualmente el problema desemboca en un modelo de intervención que señala cuáles son los aspectos sobre los que hay que incidir.

Gráficamente está constituida por un eje central horizontal que es conocida como "línea principal o espina central". Posee varias flechas inclinadas que se extienden hasta el eje central, al cual llegan desde su parte inferior y superior, según el lugar adonde se haya colocado el problema que se estuviera analizando o descomponiendo en sus propias causas o razones. Cada una de ellas representa un grupo de causas que inciden en la existencia del problema.

Cada una de estas flechas a su vez son tocadas por flechas de menor tamaño que representan las "causas secundarias" de cada "causa" o "grupo de causas del problema".

El Diagrama que se efectúe debe tener muy claramente escrito el nombre del problema analizado, la fecha de ejecución, el área de la organización a la cual pertenece el problema y se puede inclusive colocar información complementaria como puede ser el nombre de quienes lo hayan ejecutado, etc.

FIRMADO POR	ROSALIA ANGELES ESPINOSA LOPEZ	04/06/2024	PÁGINA 12/22
VERIFICACIÓN	Pk2jmF69RLNNZ87L5LZMD5M93MBR8Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



i). Hojas de Recogida y Análisis de Datos

Es una recolección de datos para reunir y clasificar las informaciones según determinadas categorías de un evento o problema que se desee estudiar. Es importante recalcar que este instrumento se utiliza tanto para la identificación y análisis de problemas como de causas.

Consiste en:

1. Identificar el elemento de seguimiento
2. Definir el alcance de los datos a recoger.
3. Fijar la periodicidad de los datos a recolectar.
4. Diseñar el formato de la hoja de recogida de datos, de acuerdo a la cantidad de información a escoger, dejando espacio para totalizar los datos, que permita conocer: las fechas de inicio y término, las probables interrupciones, las personas que recoge la información, la fuente etc.

j). Diagrama de Afinidades

El diagrama de afinidades es una herramienta que nos ayuda muy bien a resolver grandes problemas, tales como la planificación de toda una organización. Para ello se realizan reuniones en las que los empleados y directivos utilizan el diagrama de afinidades para proponer nuevos objetivos organizativos, así como sugerir las fórmulas que harán posibles las mejoras deseadas.

He aquí los pasos que debe seguir cada grupo para aplicar esta técnica:

1. Se selecciona el problema a resolver.
2. Se forman grupos de entre 5 y 10 personas, se intercambian ideas sobre el tema y se confecciona un borrador con las preguntas clave para desarrollar nuevas ideas.
3. Utilizando la técnica de la tormenta de ideas se escribe cada una de ellas en post-it.
4. Se sitúan los post-it en un panel.
5. Los post-it se van moviendo para conseguir que las ideas queden agrupadas según su afinidad.

FIRMADO POR	ROSALIA ANGELES ESPINOSA LOPEZ	04/06/2024	PÁGINA 13/22
VERIFICACIÓN	Pk2jmF69RLNNZ87L5LZMD5M93MBR8Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



6. Escribir pequeños textos muy breves en etiquetas que expresen las ideas de cada grupo de post-it afín.
7. Hacer un esfuerzo por ordenar los grupos de ideas hasta conseguir entre tres y siete grupos.
8. Escribir un documento que incluya sólo los textos correspondientes a los grupos de ideas para así poder intercambiarlas con otros grupos de trabajo o con la dirección.

k). Diagrama de Gantt

Gráfico que establece el orden y el lapso en que deben ejecutarse las acciones que constituyen un proyecto.

Permite vigilar el cumplimiento de un proyecto en el tiempo y determinar el avance en un momento dado, también es llamado cronograma de actividades.

El diagrama de Gantt es una útil herramienta gráfica cuyo objetivo es exponer el tiempo de dedicación previsto para diferentes tareas o actividades a lo largo de un tiempo total determinado.

Su procedimiento consiste en:

1. Identificar y listar todas las acciones que se deben realizar para cumplir con un proyecto.
2. Determinar la secuencia de ejecución de las acciones.
3. Definir los responsables de ejecutar cada acción.
4. Escoger la unidad de tiempo adecuada para trazar el diagrama.
5. Estimar el tiempo que se requiere para ejecutar cada acción.

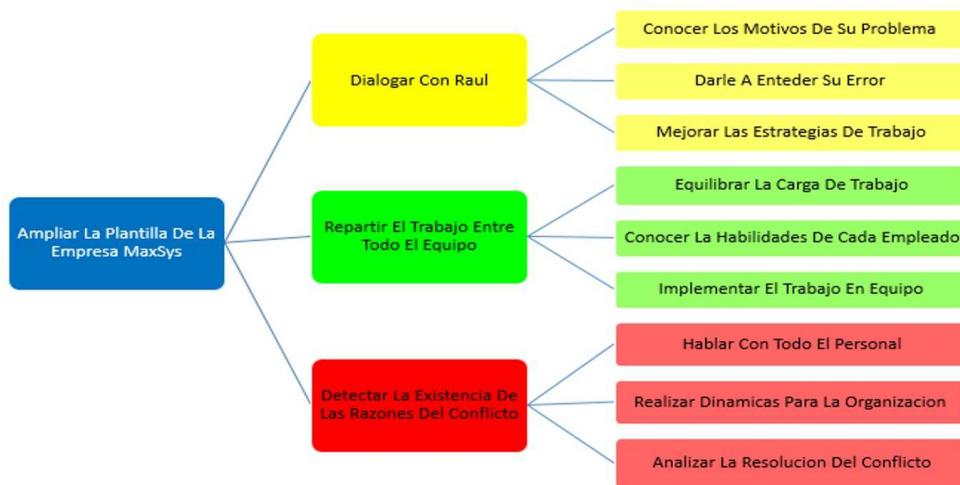




l). Diagrama de decisiones de acción

Su objetivo es identificar y representar todos los acontecimientos y contingencias posibles que pueden suceder cuando en el proceso de resolución de un problema nos dirigimos desde la etapa de planteamiento del mismo hasta la de puesta en práctica de su posible solución. Identifica y representa los sucesos y contingencias posibles durante el proceso de resolución de un problema.

Permite desarrollar medidas de acción contra las posibles contingencias y dificultades que se presenten, así como anticipa posibles desviaciones previniendo que ocurran. Propone un método sistemático de obtención de información acerca de cuáles son los caminos para alcanzar un objetivo concreto, que obstáculos pueden presentarse, como se pueden prevenir y, en caso que se presenten.




FIRMADO POR	ROSALIA ANGELES ESPINOSA LOPEZ	04/06/2024	PÁGINA 15/22
VERIFICACIÓN	Pk2jmF69RLNNZ87L5LZMD5M93MBR8Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



ANEXO II. MODELOS DE DOCUMENTOS

- ANEXO II A. SOLICITUD DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTO LABORAL
- ANEXO II B. CONSENTIMIENTO INICIO PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN INICIADO POR PERSONA DISTINTA A LA AFECTADA
- ANEXO II C. CONSENTIMIENTO Y COMPROMISO CON LA MEDIACIÓN
- ANEXO II D. ACTA DE CONCLUSIONES
- ANEXO II E. INFORME FINAL DEL PROCESO DE MEDIACIÓN

FIRMADO POR	ROSALIA ANGELES ESPINOSA LOPEZ	04/06/2024	PÁGINA 16/22
VERIFICACIÓN	Pk2jmF69RLNNZ87L5LZMD5M93MBR8Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

 Junta de Andalucía Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública Secretaría General de Servicios Judiciales	PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS		PRT-RC
	Edición: 1	Fecha: marzo 2024	Página 1 de 1
TÍTULO: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE PERSONAL FUNCIONARIO AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN LA COMUNIDAD AUTONOMA DE ANDALUCÍA ANEXO II A. SOLICITUD DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTO LABORAL			

1. IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA QUE SOLICITA EL INICIO		
NOMBRE Y APELLIDOS	SEXO (H/M):	DNI:
DOMICILIO:	POBLACIÓN:	PROVINCIA:
PLAZA QUE OCUPA EN LA ADMINISTRACIÓN	TELÉFONO/S:	CORREO ELECTRÓNICO:

2. DESCRIPCIÓN DEL CONFLICTO Y DE LAS MEDIDAS QUE CONSIDERA PARA SOLUCIONAR EL CONFLICTO:

3. LUGAR, FECHA Y FIRMA
En a de de EL/LA PARTE QUE SOLICITA EL INICIO Fdo.:

ATT/ EL/LA SECRETARIO/A GENERAL PROVINCIAL

FIRMADO POR	ROSALIA ANGELES ESPINOSA LOPEZ	04/06/2024	PÁGINA 17/22
VERIFICACIÓN	Pk2jmF69RLNNZ87L5LZMD5M93MBR8Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

 Junta de Andalucía Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública Secretaría General de Servicios Judiciales	PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS		PRT RC
	Edición: 1	Fecha: marzo 2024	Página 1 de 1
TÍTULO: RESOLUCIÓN DE COMNFLICTOS ENTRE PERSONAL FUNCIONARIO AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN LA COMUNIDAD AUTONOMA DE ANDALUCÍA ANEXO II B. CONSENTIMIENTO INICIO PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN INICIADO POR PERSONA DISTINTA A LA AFECTADA			


1. IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA AFECTADA		
NOMBRE Y APELLIDOS	SEXO (H/M):	DNI:
DOMICILIO:	POBLACIÓN:	PROVINCIA:
PLAZA QUE OCUPA EN LA ADMINISTRACIÓN	TELÉFONO/S:	CORREO ELECTRÓNICO:

2. CONSENTIMIENTO DE LA PARTE/S AFECTADA/S PARA LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO:
<p>...(Nombre, apellidos y DNI de la persona afectada).....</p> <p>otorgo mi consentimiento sobre la solicitud presentada por ...(Nombre, apellidos y DNI de la persona que ha presentado al solicitud de iniciación)..... .. relativa al inicio para la resolución de conflictos entre el personal funcionario al servicio de la administración de Justicia en la Comunidad Autónoma de Andalucía de dicho Protocolo relativos al presente conflicto.</p>

3. LUGAR, FECHA Y FIRMA
<p>En a de de</p> <p>EL/LA PARTE/S AFECTADA/S</p> <p>Fdo.:</p>

ATT/ EL/LA SECRETARIO/A GENERAL PROVINCIAL

FIRMADO POR	ROSALIA ANGELES ESPINOSA LOPEZ	04/06/2024	PÁGINA 18/22
VERIFICACIÓN	Pk2jmF69RLNNZ87L5LZMD5M93MBR8Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	


 <p>Junta de Andalucía Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública Secretaría General de Servicios Judiciales</p>	PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS		PRT RC
	Edición: 1	Fecha: marzo 2024	Página 1 de 2
TÍTULO: RESOLUCIÓN DE COMNFLICTOS ENTRE PERSONAL FUNCIONARIO AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN LA COMUNIDAD AUTONOMA DE ANDALUCÍA ANEXO II C. CONSENTIMIENTO Y COMPROMISO CON LA MEDIACIÓN			

1. IDENTIFICACIÓN DE LAS PERSONAS QUE CONSIENTEN LA MEDIACIÓN		
NOMBRE Y APELLIDOS		DNI:
DOMICILIO:	POBLACIÓN:	PROVINCIA:
PLAZA QUE OCUPA EN LA ADMINISTRACIÓN	TELÉFONO/S:	CORREO ELECTRÓNICO:

2. IDENTIFICACIÓN DE LAS PERSONAS QUE CONSIENTEN LA MEDIACIÓN		
NOMBRE Y APELLIDOS		DNI:
DOMICILIO:	POBLACIÓN:	PROVINCIA:
PLAZA QUE OCUPA EN LA ADMINISTRACIÓN	TELÉFONO/S:	CORREO ELECTRÓNICO:

3. CONSENTIMIENTO Y COMPROMISO CON LA MEDIACIÓN
<p>La personas trabajadora que firma el presente documento queda informado de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Proceso de la mediación un proceso de cooperación: Tanto para el profesional, 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 la decisión: Son las únicas que pueden decidir, son libres de determinar un acuerdo equitativo sin estar influenciados por la persona que dirige el proceso. • Solo las partes afectadas pueden acudir al proceso. Este aspecto es clave, se trata de analizar la situación sólo entre ellos, no pudiendo delegar su asistencia en un tercero. • El proceso será flexible, ágil y adaptable a las necesidades laborales de las partes. Se utilizarán las técnicas que mejor se adaptan a las características del conflicto. • Tanto la persona que dirige el proceso como las partes estarán sujetas a la reserva absoluta de lo tratado en las sesiones, manteniendo la debida confidencialidad. • Las partes implicadas actuarán con buena fe, serán proactivas en la búsqueda de soluciones, contribuyendo a agilizar el proceso, manteniendo el debido respeto en todo momento. De no ser así, se suspenderá el procedimiento por parte del mediador informando de ello a la Comisión de Resolución de Conflictos.

FIRMADO POR	ROSALIA ANGELES ESPINOSA LOPEZ	04/06/2024	PÁGINA 19/22
VERIFICACIÓN	Pk2jmF69RLNNZ87L5LZMD5M93MBR8Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

 Junta de Andalucía Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública Secretaría General de Servicios Judiciales	PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS		PRT RC
	Edición: 1	Fecha: marzo 2024	Página 2 de 2
TÍTULO: RESOLUCIÓN DE COMNFLICTOS ENTRE PERSONAL FUNCIONARIO AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN LA COMUNIDAD AUTONOMA DE ANDALUCÍA ANEXO II C. CONSENTIMIENTO Y COMPROMISO CON LA MEDIACIÓN			

Mediante la firma de este documento doy mi consentimiento para que las personas encargadas de la resolución del conflicto sean informadas de los datos necesarios para solucionar el conflicto planteado, entendiendo que la información será tratada de forma confidencial, no pudiendo ser transmitida a personas ajenas a este procedimiento, ni para otros fines distintos a los previstos en este procedimiento, y todo ello conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (L.O.P.D.) y en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de Abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento General de Protección de Datos). Consiento expresamente el tratamiento y cesión los datos necesarios para la solución del conflicto, conforme a los fines manifestados.

Asimismo, doy mi consentimiento para aceptar la intervención de un mediador y me comprometo con el proceso que se inicie, quedando informado de lo anterior:

4. LUGAR, FECHA Y FIRMA


En a de de

LAS PERSONAS INTERESADAS EN LA MEDIACIÓN

Fdo.:

ATT/ SECRETARIO/A GENERAL PROVINCIAL


FIRMADO POR	ROSALIA ANGELES ESPINOSA LOPEZ	04/06/2024	PÁGINA 20/22
VERIFICACIÓN	Pk2jmF69RLNNZ87L5LZMD5M93MBR8Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

 Junta de Andalucía Consejería de Justicia , Administración Local y Función Pública Secretaría General de Servicios Judiciales	PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS		PRT RC
	Edición: 1	Fecha: marzo 2024	Página 1 de 1
TÍTULO: RESOLUCIÓN DE COMNFLECTOS ENTRE PERSONAL FUNCIONARIO AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN LA COMUNIDAD AUTONOMA DE ANDALUCÍA ANEXO II D. ACTA DE CONCLUSIONES			

1. ACTA DE CONCLUSIONES:
<p>Breve descripción del caso:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Actuaciones realizadas por la Persona Mediadora:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Conclusiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - No se llega a acuerdo entre las partes mediadas. - Sí se llega a acuerdo entre las partes mediadas en los siguientes términos: <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Recomendaciones y medidas propuestas (aún en el caso que no se alcance un acuerdo)</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>En _____, a ____ de _____ de 20_____.</p> <p>Firma de ambas partes:</p> <p>FDO: _____</p> <p>FDO: _____</p> <p>Enviar copia de este documento a la COMISIÓN DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (CRC).</p>

Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	ROSALIA ANGELES ESPINOSA LOPEZ	04/06/2024	PÁGINA 21/22
VERIFICACIÓN	Pk2jmF69RLNNZ87L5LZMD5M93MBR8Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

 Junta de Andalucía Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública Secretaría General de Servicios Judiciales	PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS		PRT RC
	Edición: 1	Fecha: marzo 2024	Página 1 de 1
TÍTULO: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE PERSONAL FUNCIONARIO AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN LA COMUNIDAD AUTONOMA DE ANDALUCÍA ANEXO II E. INFORME FINAL DEL PROCESO DE MEDIACIÓN			

1. INFORME FINAL:
INDICE
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación de las personas trabajadoras implicadas en el proceso de Mediación (Nombres, apellidos, DNI, categoría profesional y Centro de trabajo). 2. Fecha de solicitud de la Mediación y fecha del Acta de conclusiones del proceso de Mediación. 3. Relación de sesiones realizadas durante el proceso de Mediación. 4. Breve descripción del conflicto. 5. Causas del Conflicto. 6. Soluciones acordadas por las partes (si no hubiera acuerdo, se reflejará las medidas que pueda proponer la Persona Mediadora, aún cuando no se haya alcanzado un acuerdo entre las partes). 7. Fecha y resultado del seguimiento realizado por parte del Mediador en relación a las soluciones acordadas. Verificar y trasladar a este informe la efectividad real de la solución acordada.
<p>En _____, a ____ de _____ de 20_____.</p> <p>Firma de la Persona Mediadora:</p> <p>FDO: _____</p> <p>Enviar copia de este documento a la COMISIÓN DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (CRC).</p>

FIRMADO POR	ROSALIA ANGELES ESPINOSA LOPEZ	04/06/2024	PÁGINA 22/22
VERIFICACIÓN	Pk2jmF69RLNNZ87L5LZMD5M93MBR8Z	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	