



TEMARIO ASCENSO AGENTE PRIMERO 2022					
TEMA 10					
<b>CÓDIGO</b>		<b>AÑO</b>	2022	<b>REVISIÓN</b>	
<b>DESTINATARIOS</b>		Aspirantes concurso ascenso categoría Agente 1º			
<b>ASUNTO</b>	GESTIÓN POSITIVA DE CONFLICTOS Y PROYECTO “EQUIME” DE POLICÍA FORAL				

## ÍNDICE

1. OBJETO Y ALCANCE .....	2
2. DESTINATARIOS .....	4
3. OBJETIVOS.....	4
4. MEDIDAS ORGANIZATIVAS: OCMP Y EQUIME .....	5
4.1. ÓRGANO COMPETENTE EN MATERIA DE PERSONAL (O.C.M.P.) .....	5
4.2. EQUIPO DE MEDIACION DE LA POLICIA FORLA (EQUIME) .....	5
5. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO .....	7
5.1. TERMINOLOGÍA:.....	7
5.2. FASE INICIAL: .....	8
5.3. FASE DE NOTIFICACION AL ÓRGANO SPRL+OCMP:.....	8
5.4. FASE DE VALORACIÓN:.....	9
5.5. PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN: .....	10
6. DIAGRAMA DE FLUJO.....	14
6.1. DIAGRAMA GENERAL DEL PROCEDIMIENTO.....	14
6.2. DIAGRAMA DE FLUJO DE ACTIVIDADES.....	15

*NOTA. El presente documento forma parte de un temario basado tanto en documentación interna de la Policía Foral como en otros protocolos e instrumentos relacionados. En todo caso no se corresponde necesariamente con la totalidad del contenido de ninguno de ellos, habiéndose extractado parte de los mismos con una finalidad de estudio dentro de un proceso selectivo.*



## 1. OBJETO Y ALCANCE

El presente procedimiento tiene por objeto implantar la Gestión Positiva de Conflictos en la Policía Foral de Navarra.

Esta actuación tiene un doble alcance:

1. Implantar en la Policía Foral, dentro del ámbito de la Prevención de Riesgos Laborales, el Procedimiento para la prevención, resolución y seguimiento de las situaciones de conflicto, acoso (moral, sexual y discriminatorio) u otros tipos de violencia interna en el entorno laboral en Policía Foral. Y además crear un sistema de gestión de conflictos interpersonales basado en las herramientas de la mediación, en la prevención, en la formación y difusión de los valores del respeto y del buen trato interpersonal que promueva la salud personal y organizacional.
2. Desarrollar en el marco del Plan Director de la Policía Foral 2017-2021, la primera Línea Estratégica: LAS PERSONAS, y dentro de ella la Iniciativa Estratégica "Impulsar la MEDIACIÓN como fórmula para la resolución de CONFLICTOS" a nivel interno en la Policía Foral.

### **LAS PERSONAS:**

El activo más importante de la Policía Foral de Navarra somos las personas que componemos la organización.

La promoción de la salud personal de sus miembros y por ende de la propia organización, es un objetivo estratégico de primer orden en la Policía Foral de Navarra. El bienestar mental, físico y relacional de cada policía, incide de una forma directa en su desarrollo personal y profesional y como consecuencia de ello en el servicio que presta a la sociedad.

Crear un clima adecuado de trabajo dentro de la organización, fomentar el buen trato interpersonal como herramienta preventiva, es fundamental para la consecución de los objetivos de la Policía Foral.



En esta línea, la Gestión Positiva de Conflictos, establece una nueva forma de afrontar y gestionar los conflictos interpersonales en la Policía Foral, desarrollando las directrices que en materia de prevención de riesgos laborales se recogen para todo el personal de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra a través del Procedimiento P10.18R, y del Procedimiento de Adaptación a la Policía Foral aprobado en el Comité de Seguridad y Salud del Cuerpo de la Policía Foral de Navarra.

### **EL CONFLICTO Y LAS HERRAMIENTAS DE LA MEDIACIÓN:**

El conflicto es inherente a las personas y a las organizaciones. Una gestión positiva de los conflictos constituye una oportunidad de avance, de mejora para la organización y de satisfacción para las personas que consiguen resolver una discrepancia de una forma dialogada bajo la premisa ganar-ganar.

Por el contrario, no gestionar un conflicto o hacerlo de una forma inadecuada genera un riesgo psicosocial, produce frustración y puede derivar en algunos casos en violencia interna afectando a la propia salud mental, relacional y por ende organizacional. Por lo tanto, el conflicto en sí no es algo negativo, puede ser una oportunidad de mejora si se gestiona de una manera positiva.

El sistema de mediación y sus herramientas (escucha activa, asertividad, reconocimiento, etc.), aportan, también en nuestra organización, una oportunidad de resolver los conflictos de una forma diferente a los paradigmas actuales; más colaborativa, pedagógica y terapéutica.

Para conseguir gestionar positivamente los conflictos en Policía Foral, resulta imprescindible impartir y divulgar la formación en materias relacionales y de comunicación positiva entre las personas que componemos la organización, así como el asesoramiento especializado a las partes involucradas en una discrepancia o conflicto. Trabajando de esta forma la prevención en sus primeros estadios, evitando que los conflictos se enquisten y puedan resultar perjudiciales. Y también en el seguimiento de los acuerdos totales o parciales consensuados por las partes, para garantizar la resolución positiva de los mismos y que la situación de las personas retorne a una situación de bienestar; trabajando de esta forma también la prevención terciaria. Todo ello irá generando a medio y largo plazo una cultura preventiva y restaurativa en Policía Foral, que ponga el foco en las personas y ayude a mejorar y fortalecer nuestra



salud mental, favorezca la prevención de riesgos psicosociales y promueva la motivación y la realización personal, relacional y profesional de las personas que formamos parte de la organización.

Este es el reto que acomete la Policía Foral de Navarra con el presente procedimiento.

## **2. DESTINATARIOS**

Todos los miembros de la Policía Foral.

## **3. OBJETIVOS**

Los objetivos de la “Gestión Positiva de Conflictos” son los siguientes:

1. Dar respuesta a una necesidad de los componentes de la Policía Foral, proporcionando a la organización un procedimiento complementario al sistema actual de resolución de conflictos y problemas relacionales a nivel personal, laboral y organizativo menos lesivo, más eficaz y satisfactorio. Fomentando y difundiendo el valor del respeto y del buen trato interpersonal como herramienta preventiva.
2. Mejorar el funcionamiento de la organización y de la dirección de la misma, resolviendo los problemas internamente, detectando de forma temprana los primeros estadios del conflicto y previniendo su escalada. De tal forma que la organización salga reforzada del conflicto (resiliencia).
3. Conseguir un cambio cultural en la Policía Foral enfocado a la justicia restaurativa. Recuperación de señas de identidad, pertenencia, valores de equipo, y prestación de servicio, que colabore con la generación de un clima laboral de satisfacción y plenitud, y que repercuta favorablemente en la salud mental y el bienestar de sus componentes.

Para promover y facilitar la consecución de los mencionados objetivos y el reto establecido en la Gestión Positiva de Conflictos, se crea el Equipo de Mediación de la Policía Foral (EQUIME)



## **4. MEDIDAS ORGANIZATIVAS: OCMP Y EQUIME**

### **4.1. ÓRGANO COMPETENTE EN MATERIA DE PERSONAL (OCMP)**

De acuerdo al Procedimiento 10.18R, se establece que, en el ámbito de la Policía Foral de Navarra, el órgano competente en materia de personal que se recoge en el epígrafe 7.2 del mismo, esté formado por el Jefe del Grupo de Recursos Humanos y un miembro del mismo con experiencia en Prevención de Riesgos Laborales.

El o la Presidente o Presidenta y otro miembro del Equipo Técnico de EQUIME, ambos con formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales, apoyarán la labor de los anteriores ante las necesidades y demandas que les pudieran surgir.

Todos los miembros del OCMP dispondrán de formación reglada en materia de mediación, no pudiendo actuar como mediadores de acuerdo a lo recogido en el epígrafe 7.4.1. del Procedimiento 10.18R.

El OCMP será el órgano encargado de llevar a cabo en el ámbito de Policía Foral, la coordinación con el personal técnico designado por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (en adelante SPRL) del Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia del Gobierno de Navarra, para desarrollar el Procedimiento 10.18R.

Una persona técnica designado por el SPRL, junto con un miembro del OCMP, se encargarán de la valoración de los asuntos notificados como se establece en el epígrafe 6.3. De esta manera se pretende minimizar el número de personas que conocen los datos del asunto y así garantizar la máxima confidencialidad). En adelante esta coordinación se denominará: Órgano SPRL+OCMP.

### **4.2. EQUIPO DE MEDIACIÓN DE LA POLICIA FORAL (EQUIME)**

Se crea el presente equipo de trabajo de acuerdo al epígrafe 7.1 Fase inicial del procedimiento 10.18R y a las Consideraciones Generales recogidas en el mismo. EQUIME está integrado por aquellos miembros de Policía Foral que cumplan los requisitos legales exigidos para ejercer la labor de mediación (100 horas de formación reglada interna) y de aquellos miembros de la organización que hayan obtenido esta



cualificación mediante formación externa impartida por centro o entidad acreditada al efecto y que voluntariamente soliciten acceder al equipo.

EQUIME cuenta con el compromiso e implicación profesional de todos sus miembros (de todos los empleos, diversidad de unidades y comisarías territoriales, de género, bilingüe), que actúa de forma coordinada, cohesionada y con criterios comunes, en base a los principios de confidencialidad en la información, independencia y neutralidad en la realización de la mediación y orientado a la prestación de un servicio eficiente y de calidad a las personas que componemos la Policía Foral, que ayude a resolver los conflictos, buscando la mejora continua mediante la información, formación y reciclaje de sus miembros. La composición, código ético, objetivos y la planificación para llevar a cabo las funciones quedan recogidas en el documento PROYECTO EQUIME recogido en el Anexo I del presente procedimiento.

#### ACCIONES/FUNCIONES A DESARROLLAR POR EQUIME:

- 1) PREVENCIÓN:
  - a) Información
  - b) Asesoramiento
- 2) FORMACIÓN:
  - a) Cursos
  - b) Talleres
- 3) DIFUSIÓN:
  - a) Comunicación
  - b) Sensibilización
  - c) Charlas
- 4) MEDIACIÓN:

#### EQUIPO TÉCNICO DE EQUIME:

Está integrado por seis miembros de EQUIME, un presidente o presidenta, una secretaria o secretario y cuatro vocales; y será el responsable de la recepción de las encomiendas de mediación realizadas por el Órgano SPRL+OCMP. La información recibida por el Equipo Técnico de EQUIME no contendrá la identidad de las personas en conflicto, tan solo aquéllos datos de la unidad de adscripción, empleo y género, necesarios para poder asignar a las dos personas, que a su juicio sean más adecuadas para componer el equipo mediador. Asimismo, el Equipo Técnico no tendrá



conocimiento de los acuerdos alcanzados en la mediación, quedando éstos al exclusivo conocimiento de las partes y del equipo mediador.

El Equipo Técnico de EQUIME será el órgano encargado de dinamizar en la Policía Foral de Navarra, todas aquellas herramientas de la mediación que ayuden a la consecución de los objetivos establecidos en el presente procedimiento, así como a promover una nueva cultura relacional y de comunicación positiva en el seno de la organización. A través del desarrollo de lo recogido en el documento PROYECTO EQUIME, siempre a través de la coordinación con el Órgano SPRL+OCMP.

Asimismo, el Equipo Técnico atenderá y registrará todas las demandas de asesoramiento, información y formación que se realicen por cualquier miembro de la organización a través del formulario de consulta establecido al efecto. También tendrá la misión de registrar todas las demandas de asesoramiento e información realizadas de manera informal a cualquier miembro de EQUIME. Indicar que toda consulta realizada será tratada bajo principios de confidencialidad.

## **5. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO**

### **5.1. TERMINOLOGÍA:**

#### **Conflicto:**

Es una contraposición de necesidades, objetivos, intereses, valores o percepciones entre dos o más partes (interpersonales, grupales o intergrupales), y que ven en la otra parte un obstáculo en la consecución de sus metas, lo que origina una disputa de derecho o de interés. El conflicto es inherente a la propia sociedad y a las organizaciones y es el motor que provoca los cambios. La parte negativa del conflicto, la violencia interna, nace de la mala gestión de las diferencias. El conflicto, por el contrario, puede ser una oportunidad de transformación y aprendizaje personal y por ende organizacional, si lo gestionamos de manera positiva.

#### **Violencia interna:**

El concepto “violencia interna” en el trabajo recoge todas aquellas conductas que se pueden dar entre el personal comprendiendo la violencia física y las conductas de acoso sexual, acoso psicológico o moral, acoso discriminatorio y por razón de sexo, que puedan producirse en el ámbito laboral o fuera de él pero que está relacionado con el



trabajo. Puede haber violencia interna con y sin indicios de acoso. Solamente es mediable el caso de violencia interna sin indicios de acoso.

En el caso que existan sospechas razonables de un posible caso de acoso se activará el protocolo de acoso establecido en el epígrafe 5.5 del “Procedimiento para la prevención, resolución y seguimiento de las situaciones de conflicto, acoso (moral, sexual y discriminatorio) u otros tipos de violencia interna en el entorno laboral en Policía Foral”.

## **5.2. FASE INICIAL:**

Cuando un miembro de la Policía Foral esté inmerso en una situación de conflicto o de violencia interna, además de las opciones de que dispone (mando, SPRL, RRHH, Agentes sindicales, etc.), en cualquier momento y si así lo considera, puede solicitar información y/o asesoramiento a EQUIME a través de formulario establecido al efecto o directamente a un miembro de EQUIME.

Cuando él mando responsable de una unidad tenga conocimiento, a través de los miembros de su unidad o por cualquier otro medio, de una situación de conflicto o de violencia interna producida en su entorno laboral, adoptará en el marco de su competencia las medidas o acciones que estime necesarias para resolver y gestionar la situación a la mayor brevedad y de la forma más positiva posible para las personas implicadas y por ende para la organización. Podrá solicitar información y asesoramiento si así lo considera a EQUIME, de la misma forma que el resto de miembros de la Policía Foral, a través de formulario establecido al efecto o directamente a un miembro de EQUIME.

## **5.3. FASE DE NOTIFICACION AL ÓRGANO SPRL+OCMP:**

Si la situación no ha sido resuelta en su fase inicial o en cualquier momento, todo miembro de la Policía Foral que esté inmerso en una situación de conflicto o de violencia interna, si así lo considera, puede notificar dicha situación a través de los cauces establecidos a continuación.

Si habiendo tenido conocimiento el o la mando responsable, la situación no ha sido resuelta en su fase inicial, este o esta lo notificará por el conducto reglamentario a la





mayor brevedad posible, indicando las medidas que haya estimado necesarias llevar a cabo. Este informe en todo caso llegará al Órgano SPRL+OCMP.

#### 5.3.1.- Formas de notificación (cualquiera de ellas):

- A través de formulario establecido al efecto.
- Mediante email dirigido a la dirección electrónica 10\_18\_admongeneral@navarra.es con el contenido mínimo del citado formulario.
- En registro general mediante instancia dirigida a la Sección de Prevención de Riesgos Laborales del Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia. En motivo hacer constar exclusivamente: CONFIDENCIAL. Adjuntar la instancia en sobre cerrado.
- En registro general mediante instancia dirigida al OCMP. En motivo hacer constar exclusivamente: CONFIDENCIAL. Adjuntar la instancia en sobre cerrado.

#### 5.3.2.- Personas u órganos que pueden notificar:

- La persona afectada.
- Los representantes de los trabajadores.
- La SPRL cuando tenga conocimiento de una situación de conflicto o de violencia interna a través de diversos canales o de su actuación preventiva.
- El OCMP.
- Una tercera persona con consentimiento expreso de la persona interesada. Cuando se tenga conocimiento a través de terceras personas, la información deberá ser comunicada a la persona interesada por el Órgano SPRL+OCMP, con el fin de determinar si existen motivos para iniciar el procedimiento de resolución.

### 5.4. FASE DE VALORACIÓN:

Una vez tenidas en cuenta todas las prescripciones legales, la persona técnica designada por el SPRL, junto con un miembro del OCMP, realizarán un primer análisis de la notificación para determinar el procedimiento a seguir más adecuado al caso concreto.



Tras el análisis de la notificación por parte del Órgano SPRL+OCMP, se determina si la situación responde a:

**5.4.1.- Una situación de conflicto o de violencia interna que no implica acoso:**

- a) Si el Órgano SPRL+OCMP estima que es un conflicto y que puede ser mediado, determinará quién realiza el proceso de mediación, (EQUIME u otros según el caso), o bien realizarse de manera mixta.
- b) Si el Órgano SPRL+OCMP estima que es un conflicto que no puede ser mediado u otra situación de violencia interna que no implique acoso se llevará a cabo una intervención psicosocial y/o disciplinaria en función del caso.

También se actuará de esta manera cuando puesto en marcha un proceso de mediación no se haya alcanzado acuerdos para resolver las diferencias. Y también cuando el equipo mediador establezca que no puede ser mediado y que es necesario realizar una intervención psicosocial para evaluar las condiciones de trabajo y proponer medidas preventivas.

**5.4.2.- Una situación que puede implicar acoso**, en cuyo caso se activará el protocolo de acoso, establecido en el apartado 5.5 del “Procedimiento para la prevención, resolución y seguimiento de las situaciones de conflicto, acoso (moral, sexual y discriminatorio) u otros tipos de violencia interna en el entorno laboral en Policía Foral.

## **5.5. PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN:**

### **Mediación:**

La mediación es un sistema cooperativo de prevención, gestión y resolución de conflictos que, a través de un proceso no jurisdiccional, voluntario y confidencial, posibilita la comunicación entre las partes en conflicto para que traten de plasmar los intereses comunes en un acuerdo viable y estable que resulte satisfactorio para todas las personas implicadas en el mismo, con la ayuda de una persona mediadora o de un equipo mediador. EQUIME realizará las mediaciones en las que intervenga a través de un equipo de dos personas mediadoras.



### **Principios de la mediación:**

- Voluntariedad
- Objetividad
- Confidencialidad
- Respeto a la persona y a su diversidad
- Neutralidad
- Imparcialidad
- Igualdad
- Responsabilidad y protagonismo de las partes
- Interés superior de las personas
- Transparencia
- Flexibilidad frente a la rigidez del proceso disciplinario
- Buena fe de las partes y de las personas mediadoras
- Ética y competencia profesional.

#### **5.5.1.- Garantías de procedimiento de mediación.**

- La mediación es voluntaria para cualquiera de las partes, y éstas podrán solicitar la suspensión del proceso en cualquier momento. Las partes podrán pedir asesoramiento y/o ayuda a los Delegados y las Delegadas de Prevención, a personal de EQUIME o a otras personas que la persona afectada considere de su confianza durante todo el proceso.
- El procedimiento se caracteriza por ser neutral, confidencial, flexible y respetuoso con las personas y su diversidad.
- El procedimiento de mediación, podrá llevarse a cabo por personal interno (EQUIME) o por profesionales externos, de acuerdo a lo que establezca el Órgano SPRL+OCMP. En ambos casos los o las profesionales deberán cumplir los requisitos legales necesarios que les habiliten para ejercer dicha labor. La/s persona/s mediadora/s deberán contar con la aprobación previa de las partes.
- La o las personas mediadoras que lleven a cabo el procedimiento de mediación no podrá participar en cualquier otra fase del procedimiento 10.18R.
- En caso de que las partes lleguen a acuerdos para resolver su conflicto estos se plasmarán en un documento que deberá ir firmado por las partes y la o las personas mediadoras. Este documento tendrá carácter confidencial en lo relativo



a los acuerdos adoptados entre las partes, excepto si se llegan a acuerdos que, puedan tener influencia en la organización del trabajo o en aspectos que, por su naturaleza, tengan que conocer los responsables. En ese caso, la persona/s mediadora/s elaborará/n un documento que recoja únicamente estos acuerdos y lo remitirá a las personas responsables de las partes implicadas.

#### 5.5.2.- **Mediación.**

En caso de que las partes implicadas aceptasen un procedimiento de mediación, se establecerá el siguiente proceso:

1. Fase informativa: en esta fase se explica a las partes el objeto y características del proceso de mediación. Objetivo a transmitir: con este procedimiento se pretende la resolución de conflictos de una manera positiva, ágil, dialogada y con la intervención de un tercero, la persona o el equipo mediador (en adelante equipo mediador), que ayudará a las partes a poner fin al conflicto y a evitar que se vuelvan a producir nuevos conflictos en el futuro.
2. La reunión de mediación se celebrará dentro de los diez días hábiles siguientes a la aceptación por las partes del proceso, salvo que existan razones justificadas que aconsejen la ampliación del plazo, y que deberán ser puestas en conocimiento de las partes. El número de reuniones de mediación necesarias para conseguir el objetivo propuesto, variará en función de la complejidad de cada caso.
3. Cualquiera de las partes podrá acudir a la reunión, si lo desea, acompañada por un Delegado o una Delegada de Prevención o persona de su confianza.
4. Resolución de la fase de mediación:
  - 4.1 El equipo mediador, en el plazo máximo de quince (15) días hábiles desde la finalización del proceso de mediación, recogerá por escrito:
    - a) Las actuaciones realizadas en la fase de mediación.
    - b) Las medidas acordadas por las partes para dar solución al problema, en el denominado “documento de mediación”.
    - c) Si algunos de los acuerdos pudieran tener influencia en la organización del trabajo o en aspectos que, por su naturaleza, tengan que conocer los responsables, en este caso el equipo mediador elaborará un documento que recoja únicamente estos acuerdos y lo remitirá a las personas responsables de las partes implicadas.

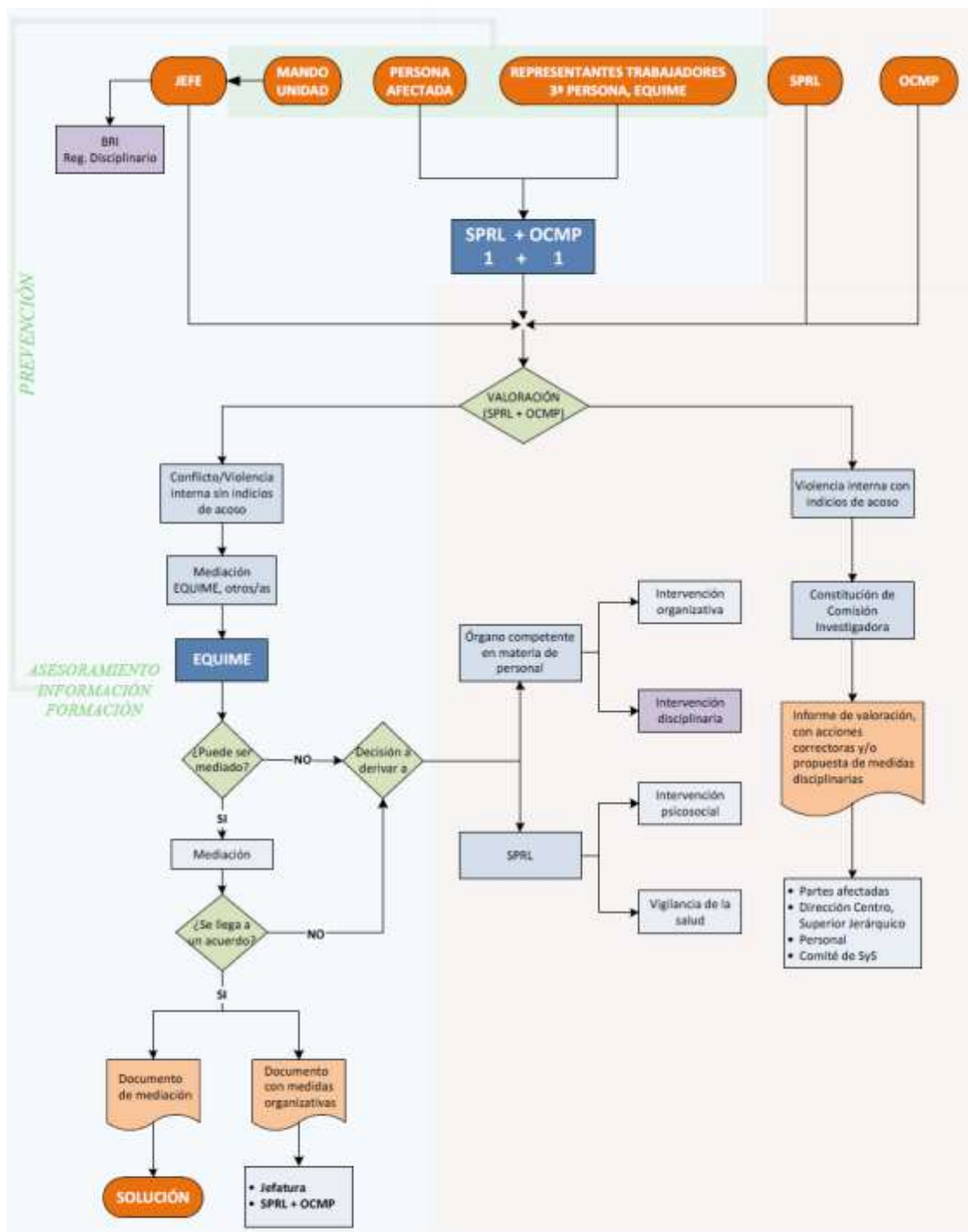


- 4.2 El “documento de mediación” será rubricado, en un plazo no superior a cinco (5) días hábiles desde su dictado por las partes. La firma supondrá la conformidad con su contenido. Además de las partes, será rubricado por el equipo mediador. El “documento de mediación” como se recoge anteriormente, queda para el conocimiento exclusivo de las partes y del equipo mediador.
- 4.3 En el caso de no producirse un acuerdo, el equipo mediador lo comunicará al Órgano SPRL+OCMP, y se continuará con el procedimiento.
5. Seguidamente el equipo mediador trasladará al Órgano SPRL+OCMP, que su vez lo trasladará a las personas responsables que sea preciso, el documento con las medidas que por su naturaleza deban conocer (4.1.c.)
6. El equipo mediador deberá realizar un seguimiento de la puesta en marcha y mantenimiento del acuerdo entre las partes durante los seis meses siguientes a la emisión del informe, informando al Órgano SPRL+OCMP de si se mantiene o no.
7. Si el acuerdo no se mantiene, la situación pasará a tratarse como si fuera un conflicto no sujeto a mediación, según lo establecido en este Procedimiento.



## 6. DIAGRAMA DE FLUJO

### 6.1. DIAGRAMA GENERAL DEL PROCEDIMIENTO



SPRL: Sección de Prevención de Riesgos laborales.  
OCMP: Órgano Competente en Materia de Personal  
SPRL + OCMP: Un/a técnico/a de SPRL y un miembro de OCMP  
EQUIME: Equipo de Mediación de Policía Foral



## 6.2. DIAGRAMA DE FLUJO DE ACTIVIDADES

