

ELABORACIÓN	REVISIÓN Y APROBACIÓN
Subdirección General de Gestión	Grupo de Trabajo Asesor de Ética Asistencial de los Centros del Imerso (GT)

ÍNDICE

1.- OBJETO Y ALCANCE	2
2.- DESCRIPCIÓN	2
2.1. MIEMBROS QUE FORMAN LA COMISIÓN	2
2.2. FUNCIONES	3
2.3. PROCEDIMIENTO DE DERIVACIÓN	4
2.4. EVALUACIÓN.....	6
3.- DIAGRAMA DE FLUJO	7
4.- DOCUMENTOS	8

Nº Edición	Fecha	Modificaciones respecto edición anterior
1ª	12/06/2014	Acta Reunión del GT Ética Asistencial de 9/07/2015

1. OBJETO Y ALCANCE

La TOLERANCIA, la EMPATÍA, la REFLEXIÓN, la COMPRENSIÓN... son conceptos que, si se ponen en práctica, su significado ayuda a mejorar la convivencia a la que tanto daño se le hace cuando se actúa en sentido contrario, por lo que su utilización tiene una repercusión directa sobre nuestro entorno y, por ende, sobre nosotros mismos.

Cabe expresar un especial interés por mejorar la vida del Centro, tratando de generar un adecuado clima de convivencia a través de unas relaciones interpersonales más fluidas. Por esa razón se crea una Comisión de Conciliación, la cual trata de mediar en algunos conflictos o diferencias que surjan entre trabajadores y personas usuarias, o bien entre estos últimos.

La filosofía que inspira la creación de este órgano, como su propio nombre indica, es la de conciliar, esto es, que quienes actúen como mediadores del conflicto tiendan puentes que procuren reducir las distancias o diferencias que separen a las partes implicadas, fomentando la creación de posturas de acercamiento y preservando siempre el espacio de libertad de las personas.

Es muy importante la designación de los miembros que, en cada caso, deban participar en la referida Comisión, ya que su cometido no consiste en ejercer de defensa de alguna de las partes, sino el de ayudar a crear esos espacios de convivencia saludables.

2. DESCRIPCIÓN

2.1. MIEMBROS QUE FORMAN LA COMISIÓN

La Comisión de Conciliación estará formada por:

- Una Secretaría

 <p>MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD</p>	<p>SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD</p> 	<p>PROTOCOLO DE CONCILIACIÓN</p>	<p>EDICIÓN: 2 FECHA: 9/07/2015 Página 3 de 8</p>
---	--	---	--

- Un representante del Comité de Empresa
- Un representante de la Junta de Participación
- Un representante de la Dirección

SECRETARÍA:

Estará formada por dos profesionales del Equipo Multiprofesional que éste designe con cierto carácter de permanencia.

REPRESENTANTE DE LA JUNTA DE PARTICIPACIÓN:

Será designado por la propia Junta de Participación según sus propios criterios y teniendo en cuenta la filosofía y objetivos de esta Comisión.

REPRESENTANTE DEL COMITÉ DE EMPRESA:

Será designado por el propio Comité de Empresa según sus propios criterios y teniendo en cuenta la filosofía y objetivos de esta Comisión.

En los dos últimos representantes no será necesario que sean miembros de los propios órganos. En el primer caso puede recaer la representación sobre cualquier persona usuaria del centro y en el segundo caso sobre cualquier trabajador.

Siempre se procurará que la designación se realice siguiendo la filosofía que inspira la creación de esta Comisión de Conciliación.

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN:

Del mismo modo que los anteriores, el Equipo de Dirección del Centro designará a su representante.

2.2. FUNCIONES

SECRETARIADO

- Recoger información de la incidencia ocurrida y valorarla para:
 - o Derivación de la incidencia a la Comisión de Conciliación cuando se plan-tee algún caso directamente

 <p>MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD</p>	<p>SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD</p> 	<p>PROTOCOLO DE CONCILIACIÓN</p>	<p>EDICIÓN: 2 FECHA: 9/07/2015 Página 4 de 8</p>
---	--	---	--

- Derivación de la incidencia al Equipo pertinente (Dirección, Multiprofesional, etc.)
- Actuar de Secretario de la reunión de la Comisión. Esta labor se desarrollará indistintamente entre los dos miembros.
- Realizar las gestiones oportunas para la convocatoria que haya establecido el representante de la Dirección. Esto lleva implícito comunicar al Comité de Empresa y a la Junta de Participación, no sólo la fecha de celebración de la reunión, sino también requerirlos para que designen a sus respectivos representantes.
- El miembro que no actúe en calidad de Secretario, lo hará como Vocal.
- El miembro que realice las funciones de Secretario levantará Acta de la reunión.

JUNTA DE PARTICIPACIÓN

- Actuará como Vocal de la Comisión

COMITÉ DE EMPRESA

- Actuará como Vocal de la Comisión

REPRESENTANTE DEL EQUIPO DE DIRECCIÓN

A través del Secretariado, será el encargado de:

- Convocar la Comisión y Presidir la misma
- Comunicar, a quien proceda, los acuerdos a los que se haya llegado.

2.3. PROCEDIMIENTO DE DERIVACIÓN

Cuando el receptor de un parte de incidencias considere que la gravedad de los hechos, la frecuencia con que se repiten, o los efectos colaterales que pueden producir sean importantes, lo derivará al Secretariado de la Comisión de Conciliación. En el caso de que desconozca quién es el Secretariado lo derivará al Responsable de Área Asistencial-Residencial.

 <p>MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD</p>	<p>SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD</p>  <p>IMRSO</p>	<p>PROTOCOLO DE CONCILIACIÓN</p>	<p>EDICIÓN: 2 FECHA: 9/07/2015 Página 5 de 8</p>
---	---	---	--

CRITERIOS DE DERIVACIÓN

- Problemas conductuales. Conflictos.
- Gravedad de los hechos
- Frecuencia
- Efectos colaterales

Las personas usuarias y trabajadores implicados en los hechos objeto de la incidencia, así como los representantes de estos, es decir, Comité de Empresa y Junta de Participación, están legitimados para solicitar la intervención de la referida Comisión.

Una vez que la Secretaría de la Comisión recibe el parte de incidencias, llevará a cabo una primera valoración del mismo en función de los criterios indicados anteriormente y teniendo en cuenta la fecha en la que ha ocurrido y su gravedad. Así mismo, procederá a realizar un registro anotando los siguientes datos: fecha, quién lo firma, personas involucradas, breve descripción, clasificación, nº de registro y todo tipo de información que sea necesaria para solventar la incidencia.

De esta primera valoración se establecerá la vía más indicada para llevar a cabo la intervención, así, la Secretaría puede derivar la incidencia a:

- Equipo de Dirección
- Equipo Multiprofesional
- Departamentos Asistenciales - Residenciales
- Comisión de Conciliación

Una vez decidida la vía de solución, la Secretaría informará al emisor de la incidencia y a las partes implicadas de la misma, de cual es el equipo que cree más conveniente para su resolución.

Si el emisor está de acuerdo se procederá a su resolución en el equipo acordado. Si el emisor no está de acuerdo se establecerá de forma conjunta la vía más adecuada.

 <p>MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD</p>	<p>SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD</p>  <p>IMRSO</p>	<p>PROTOCOLO DE CONCILIACIÓN</p>	<p>EDICIÓN: 2 FECHA: 9/07/2015 Página 6 de 8</p>
---	---	---	--

DERIVACIÓN:

1. Si la derivación se realiza al Equipo de Dirección, la Secretaría proporcionará la información recogida al Director para solventar la incidencia en ese Equipo y comunicará las decisiones que se tomen a las partes implicadas.
2. Si la derivación se realiza al Equipo Multiprofesional, la Secretaría hará exposición de la incidencia y de toda la información recogida en las reuniones de dicho equipo. Establecerá una intervención y se comunicará a las partes implicadas.
3. Si la derivación se realiza a otros Departamentos, la Secretaría comunicará al Jefe de Departamento la incidencia ocurrida y tratarán de solventarlo de forma conjunta. La Secretaría comunicará las decisiones que se tomen a las partes implicadas.
4. Si la derivación se realiza a la Comisión de Conciliación, el Secretariado notificará a los representantes de la Comisión la incidencia para que, en el caso de la Dirección, proponga fecha de reunión y designe a su representante y en el caso de Junta de Participación y Comité de Empresa designe a su representante.
La Secretaría también comunicará la fecha de la reunión a todos los miembros de la Comisión, levantará acta de la misma y notificará las decisiones que se adopten a las partes implicadas.

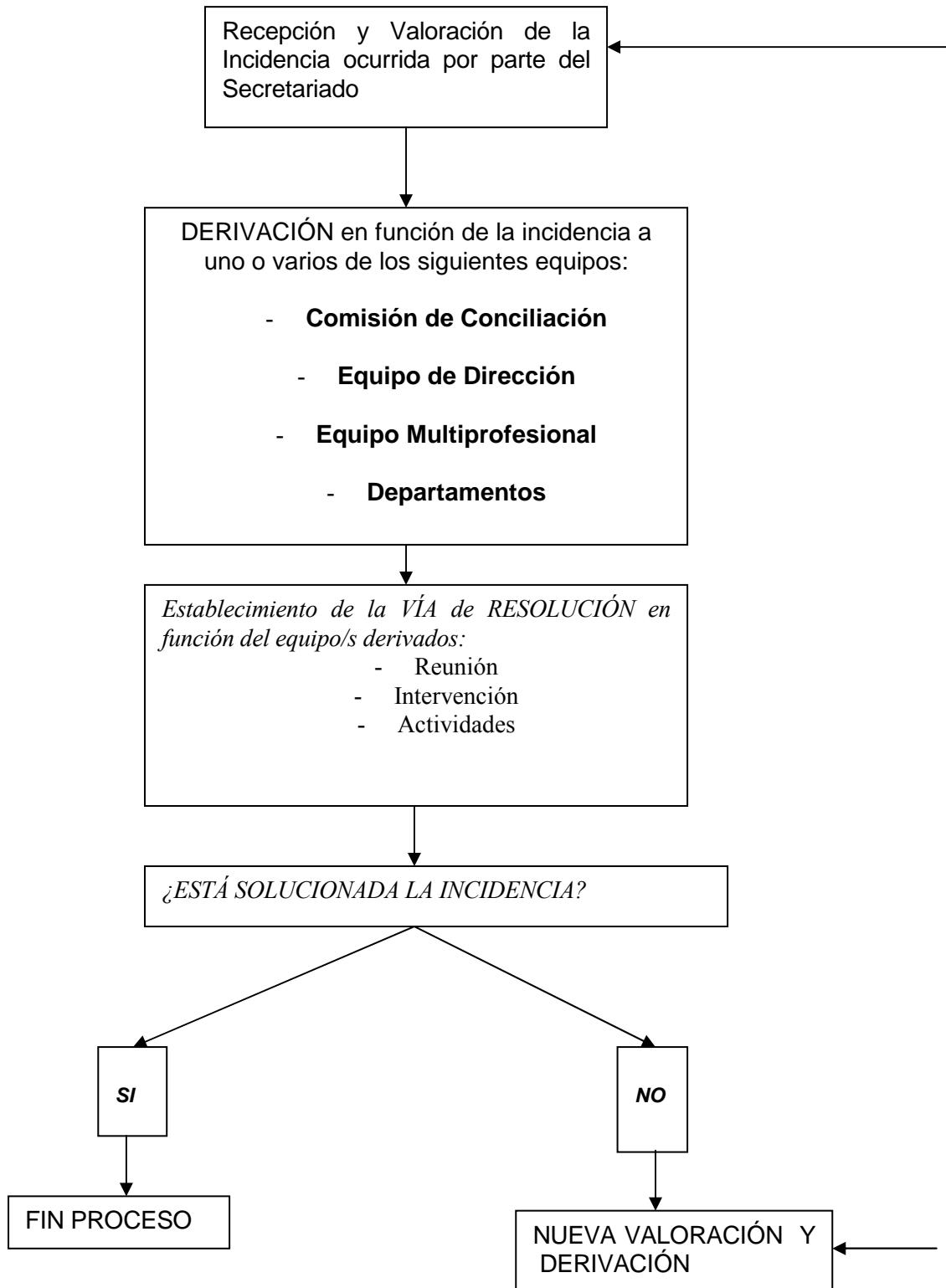
2.4. EVALUACIÓN

Tras la intervención de la Comisión, Equipo o Departamento oportuno, la Secretaría valorará la solución de la incidencia.

En caso de haberse resuelto se dará por finalizado la actuación.

En el caso de no estar solucionado, se propondrá realizar una nueva valoración y derivación al Equipo oportuno.

3. DIAGRAMA DE FLUJO



4. **DOCUMENTOS**

- Carta de Servicios del Centro
- Manual de Calidad
- Documentos y Registros del Sistema Gestión de Calidad
- Documentos del Equipo Multiprofesional