# ADMINISTRACIÓ LOCAL / ADMINISTRACIÓN LOCAL
Ajuntaments / Ayuntamientos

05098-2026-U

## BENICÀSSIM/ BENICASIM

ANUNCIO

El Ayuntamiento Pleno en sesión ordinaria celebrada el 30 de octubre de 2026 adoptó el siguiente acuerdo:

"PRIMERO.- Aprobar inicialmente el Protocolo para la Prevención y Resolución de Conflictos Laborales del Ayuntamiento de Benicàssim de conformidad con el texto incorporado como Anexo.
SEGUNDO.- Publicar anuncio de aprobación inicial del Protocolo para la Prevención y Resolución de Conflictos Laborales del Ayuntamiento de Benicàssim en el Boletín Oficial de la Provincia otorgando un plazo de información pública y audiencia a los interesados de 30 días hábiles para la presentación de reclamaciones y sugerencias ante el Pleno, y con carácter íntegro en el Tablón de Anuncios ubicado en la sede electrónica del Ayuntamiento y en la página web.

TERCERO.- Considerar definitivamente aprobado el Protocolo para la Prevención y Resolución de Conflictos Laborales del Ayuntamiento de Benicàssim sin necesidad de nuevo acuerdo expreso si durante el citado plazo no se hubieran presentado reclamaciones, procediendo en tal caso a la publicación del texto íntegro en el BOP para su general conocimiento. En caso contrario, el Pleno dispondrá de un mes para resolver lasalegaciones presentadas.
CUARTO.- Dar traslado del acuerdo a la Secretaría, Intervención y Tesorería Municipales,así como a la Junta de Personal, Departamentos de Recursos Humanos y empleadospúblicos en general para su constancia.

QUINTO.- Comunicar que el presente acuerdo es un acto de trámite no decisorio, que iniciael procedimiento administrativo y por tanto, es inimpugnable, por lo que no cabe recursoalguno, sin perjuicio de impugnar en su día la decisión que ponga fin al mismo, si escontraria a sus derechos.

SEXTO.- Disponer que, una vez se produzca la aprobación definitiva, al tratarse de una disposición de carácter general que pone fin a la vía administrativa, se podrá interponer Recurso Contencioso-Administrativo en el plazo de DOS MESES (contados desde el día siguiente a su publicación íntegra) ante el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana.".

Benicàssim, en fecha al margen, 2 de Noviembre de 2026.
Alcaldesa-Presidenta,
Susana Marqués Escoín.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE.

# PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES EN EL AYUNTAMIENTO DE BENICÀSSIM

Sumario

PREÁMBULO....2
1. INTRODUCCIÓN: OBJETO, PRINCIPIOS RECTORES Y ÁMBITO DE APLICACIÓN....3
1.1. Objeto....4
1.2. Principios Rectores....4
1.3. Ámbito de Aplicación....4
2. DEFINICIÓN DE CONFLICTO LABORAL....5
3. ¿POR QUÉ SURGEN CONFLICTOS EN EL TRABAJO?....5
4. TIPOS DE CONFLICTOS LABORALES....6
5. DETECCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES....6
6. PREVENCIÓN DE LOS CONFLICTOS LABORALES....6
7. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES EN 5 PASOS....7
8. EL PROCESO DE RESOLUCIÓN (SISTEMA DE MEDIACIÓN MIXTO)....7
8.1. Fase 1: Detección y Comunicación....7
8.2. Fase 2: Evaluación Inicial....7
8.3. Fase 3: Intervención y Mediación (Escalonada)....8
8.3. Fase 4: Ejecución y Seguimiento....8
9. POSIBLES RESULTADOS DE LA GESTIÓN DEL CONFLICTO....8
10. REVISIÓN DEL PROTOCOLO....9
DISPOSICIONES ADICIONALES Y FINALES....9
DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA....9
DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA. PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD....9
DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA....10
DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA....10
DISPOSICIÓN FINAL TERCERA....10

## PREÁMBULO

Todos los trabajadores y trabajadoras tienen derecho a desarrollar su actividad en un entorno que respete su dignidad, su intimidad y su integridad física y moral, principios fundamentales reconocidos en la Constitución Española (artículos 10, 14 y 15). En sintonía con estos valores, el Ayuntamiento de Benicàssim asume el firme compromiso de garantizar un clima laboral saludable, basado en el respeto mutuo, la igualdad y la cooperación.

Tanto el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público (TREBEP) como el Estatuto de los Trabajadores consagran el derecho de la plantilla a la consideración debida a su dignidad en el trabajo. Asimismo, la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, exige garantizar la protección integral de la salud de los empleados. Esto incluye, ineludiblemente, la protección frente a los riesgos psicosociales derivados de las relaciones interpersonales y la organización del trabajo.

En cualquier administración pública, la interacción diaria, el volumen de trabajo y la diversidad de perspectivas pueden generar discrepancias. Si bien el conflicto es una dinámica natural en las relaciones humanas, una gestión ineficaz o tardía del mismo puede deteriorar el ambiente de trabajo, afectar a la salud emocional de las personas implicadas y mermar la calidad del servicio público.

Por ello, y a diferencia del acoso laboral -que implica una violencia psicológica intensa y reiterada-, el presente Protocolo para la Prevención y Resolución de Conflictos Laborales nace con una vocación eminentemente preventiva y mediadora frente a los roces organizativos o relacionales cotidianos. Su objetivo es dotar al Ayuntamiento de Benicàssim de un mecanismo ágil, confidencial y participativo para detectar las tensiones en su fase más precoz, ofreciendo cauces de diálogo y resolución que eviten su cronificación y protejan el bienestar psicosocial de toda la plantilla.

De conformidad con lo establecido en los artículos 37.1.k) y 47 bis.2 del citado Real Decreto Legislativo 5/2015, el presente Protocolo ha sido objeto de negociación en la Mesa General de Negociación en fecha 20 de octubre de 2026, por ser su ámbito de aplicación todo el personal al servicio del Ayuntamiento de Benicàssim en cualquier de sus modalidad.

Este Reglamento se ajusta a los principios de buena regulación contenidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. De este modo, la norma da cumplimiento a los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia, resulta coherente con el ordenamiento jurídico, no introduce nuevas cargas administrativas y permite una gestión más eficiente de los recursos públicos. El artículo 133 del mismo texto legal establece la obligatoriedad de participación de los ciudadanos en el procedimiento de aprobación de los reglamentos, con la excepción establecida en su apartado 4 «Podrá prescindirse de los trámites de consulta, audiencia e información públicas previstos en este artículo en el caso de normas presupuestarias u organizativas de la Administración General del Estado, la Administración autonómica, la Administración local o de las organizaciones dependientes o vinculadas a éstas, o cuando concurran razones graves de interés público que lo justifiquen». Tratándose de un protocolo de carácter organizativo no es necesario este trámite.

1. INTRODUCCIÓN: OBJETO, PRINCIPIOS RECTORES Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

En los espacios de interacción social se pueden dar enfrentamientos o discusiones. Cuando ocurre dentro del trabajo hablamos de conflictos laborales. Las rencillas acumuladas y la falta o mala comunicación pueden acabar afectando negativamente al clima de trabajo. La anticipación y la proactividad son las mejores armas para mantener un buen clima laboral y evitar que las personas trabajadoras desperdicien su energía en enfrentamientos totalmente estériles.

1.1. Objeto

El objeto del presente protocolo es:

- Disponer de un sistema de identificación de conflictos laborales.
- Definir un marco de actuación ante una situación de conflicto.
- Proponer medidas adecuadas para la resolución de la situación de conflicto.
- Proponer medidas para la prevención de conflictos.

1.2. Principios Rectores

- Respeto Mutuo: Garantizar un entorno de trabajo donde prime el respeto, la dignidad y la cooperación entre todos los empleados.
- Prevención: Promover la identificación temprana de tensiones y discrepancias para prevenir la escalada de conflictos.
- Confidencialidad: Garantizar la privacidad de las partes involucradas y de la información manejada durante todo el proceso de resolución.
- Neutralidad e Imparcialidad: Los procesos de resolución deberán ser imparciales y justos para ambas partes, contando con figuras de mediación objetivas (Sección de Recursos Humanos o Servicio de Prevención Ajeno, según corresponda).
- Voluntariedad: Las soluciones deberán ser aceptadas de manera voluntaria por las partes implicadas.
- Legalidad: Actuar en conformidad con las normativas legales vigentes en materia laboral y administrativa.

1.3. Ámbito de Aplicación

El presente protocolo será de aplicación a todo el personal del Ayuntamiento con independencia de cuál sea su relación (funcionarial, laboral, eventual, Corporación municipal, estudiantes en prácticas y personal becado) y la duración de la misma.

Si el conflicto laboral se produjese entre personal de esta Administración y de una empresa externa contratada por el Ayuntamiento, siempre que realicen su actividad en centros de trabajo dependientes de la misma o que compartan el lugar de trabajo, se aplicará el procedimiento de resolución recogido en este documento, de forma coordinada entre las empresas afectadas, de conformidad con el art. 24 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.

2. DEFINICIÓN DE CONFLICTO LABORAL

Entendemos por conflicto laboral un desacuerdo entre dos o más personas o grupos de trabajo, resultado de una incompatibilidad de objetivos, recursos, expectativas, percepciones o valores. Se genera así una situación de enfrentamiento de posiciones debido, fundamentalmente, a que se considera que el comportamiento de una de las partes perjudica el logro de objetivos, intereses, necesidades, deseos o valores que persigue la otra parte. La aparición de conflictos laborales puede generar, desde una interferencia mínima en las operaciones de la organización, hasta la aparición de serias disfunciones que atentan contra la efectividad de la misma.

No se debe confundir los problemas en una organización con las reacciones puntuales propias del carácter o del temperamento del personal empleado. Se debe tener presente que cada persona puede reaccionar de un modo distinto a pesar de que las circunstancias sean, aparentemente, idénticas para toda la plantilla. Para poder hablar de problemas laborales es necesario que las causas de la disputa radiquen en la propia actividad laboral.

Es fundamental abordar el conflicto de manera temprana, ya que el acoso como una situación de hostigamiento que se prolonga en el tiempo es un proceso que suele iniciarse con una "Fase de conflicto". En esta etapa aparecen disputas personales puntuales, diferencias de opinión o fricciones personales donde una relación interpersonal buena o neutra cambia bruscamente a una negativa. Si este conflicto incipiente no se resuelve mediante la mediación descrita en este protocolo, corre un alto riesgo de cronificarse y evolucionar hacia una "Fase de estigmatización", convirtiéndose en un caso de acoso laboral propiamente dicho

3. ¿POR QUÉ SURGEN CONFLICTOS EN EL TRABAJO?

Los entornos laborales suelen ser focos de tensión, en tanto que allí convergen ambiciones, preocupaciones y expectativas muy distintas y que, de manera muchas veces imprevista, desembocan en conflictos laborales. Estas son algunas de las causas más habituales:

- Desigual percepción de la realidad: Cuando dos empleados o empleadas difieren a la hora de analizar una determinada situación, generando un conflicto más o menos virulento.
- Exceso de presión: Trabajar bajo presión es casi una garantía de que estalle algún conflicto, bien entre empleados o bien con sus superiores.
- Asignación de recursos: Los recursos son siempre limitados y puede que algún empleado o departamento se sienta ninguneado por una distribución de recursos aparentemente injusta.
- Estilos dispares: Las diferentes personalidades pueden favorecer un clima laboral distendido o ser un foco de conflictos.
- Suplantación de roles o conflictos de funciones: Profesionales que no aceptan que un compañero asuma funciones que consideran propias, a menudo originado por una planificación deficiente.
- Opiniones o valores diferentes: No todas las personas trabajadoras comparten los mismos valores ni aspiraciones vitales. Las opiniones divergentes mal canalizadas pueden generar conflictos.

4. TIPOS DE CONFLICTOS LABORALES

- Según las partes que intervienen: Intrapersonal (interior de la persona), Interpersonal (entre varias personas, lo más común), Intragrupal (dentro de un mismo grupo), Intergrupal (entre distintos grupos) y Organizacional (extendido por buena parte de la organización).
- Según las causas que los motivan: De relación (choque de personalidades), De información (malos entendidos o mala comunicación), De intereses (necesidades diferentes que obstaculizan al otro), y De valores (choque de valores personales o con los de la entidad).

- Según su naturaleza: Estructural (sistémico y grave), Contingente (problema pequeño y puntual), Desplazado (problema superficial que esconde uno mayor) e Invisible (las partes ni se han percatado formalmente).
- Según su resultado: Constructivo (acuerdo satisfactorio para las partes) y Destructivo (no se encuentra solución efectiva).

5. DETECCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES

Hay señales de alerta para detectar focos de conflicto: incumplimiento de plazos, disminución en la calidad del trabajo, empleados que hablan poco entre sí o se evitan, lenguaje corporal negativo, falta de cordialidad diaria e ignorancia deliberada de instrucciones. Los responsables de departamento deben estar alerta ante estas señales en sus equipos.

6. PREVENCIÓN DE LOS CONFLICTOS LABORALES

El Ayuntamiento fomentará actividades de formación, información y sensibilización del personal. Se programarán sesiones de Formación para todos los empleados públicos en habilidades comunicativas, asertividad y gestión de equipos. En relación a la Información, se trasladará al personal de forma periódica los riesgos psicosociales y protocolos disponibles. Además, se habilitarán canales de Participación y comunicación con Prevención de Riesgos y RR.HH.

7. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES EN 5 PASOS

El proceso de mediación tratará de poner fin a la causa del conflicto a través de 5 principios:

1. Mantener la calma y la imparcialidad: El Ayuntamiento no se posiciona como punto de partida. Los mediadores han de mantener la calma e imparcialidad para generar confianza.
2. Definición de objetivos: Fijar objetivos graduales y sensatos (favorecer el entendimiento, reanudar el trabajo, superar tensiones).
3. Comprobar la voluntad de las partes: Verificar que las personas implicadas están dispuestas a superar la situación.
4. Evitar ataques personales: No consentir descalificaciones personales y ofrecer una panorámica distinta y constructiva del problema.
5. No eternizar el proceso: Actuar con rapidez para evitar la frustración; el expediente de mediación no puede prolongarse indefinidamente.

8. EL PROCESO DE RESOLUCIÓN (SISTEMA DE MEDIACIÓN MIXTO)

Para garantizar la objetividad, la eficacia y la protección de los trabajadores, el Ayuntamiento de Benicàssim establece un sistema mixto y escalonado de resolución de conflictos, asignando el rol de mediación en función de la gravedad y naturaleza del mismo.

8.1. Fase 1: Detección y Comunicación

El proceso se inicia por la comunicación directa de una de las partes implicadas, por los delegados de Prevención o por los delegados sindicales, así como de oficio por el responsable de departamento/equipo que haya detectado la tensión. La comunicación se dirigirá de forma confidencial al Departamento de Recursos Humanos. Se tratará de habilitar en sede electrónica un canal directo al que únicamente tenga acceso Recursos Humanos por su carácter confidencial.

8.2. Fase 2: Evaluación Inicial

La Sección de Recursos Humanos analizará brevemente la situación mediante entrevistas preliminares individuales con las partes involucradas. En este análisis, se identificará la raíz del conflicto para derivarlo por el cauce adecuado:

- Si se detectan posibles indicios de violencia prolongada, acoso laboral (mobbing) o acoso sexual, se paralizará este proceso y se activará inmediatamente el Protocolo de prevención y actuación contra el Acoso Laboral.
- Si es un conflicto ordinario, se procederá a la Fase 3, decidiendo el nivel de mediación más oportuno.

8.3. Fase 3: Intervención y Mediación (Escalonada)

- Nivel 1: Mediación Interna (Recursos Humanos / Jefatura): Se aplicará a conflictos de carácter organizativo, contingentes o leves (ej. discrepancias sobre la distribución de tareas, turnos de vacaciones, malos entendidos puntuales en procedimientos de trabajo). La mediación será asumida por el personal de Recursos Humanos/Prevención Riesgos Laborales, que organizará reuniones conjuntas para facilitar acuerdos operacionales y técnicos de manera ágil.
- Nivel 2: Mediación Técnica Externa (Servicio de Prevención Ajeno – SPA): Se aplicará a conflictos de carácter marcadamente interpersonal, estructurales, choques de personalidad graves, o cuando la mediación de Nivel 1 haya fracasado. Para garantizar la imparcialidad total y la salud psicosocial de los empleados, Recursos Humanos derivará el caso al Servicio de Prevención Ajeno o el servicio de asistencia psicológica al empleado o similar. Este profesional externo y neutral se reunirá con las partes para realizar una mediación especializada enfocada en la reconducción de la relación laboral.

8.3. Fase 4: Ejecución y Seguimiento

La solución acordada, ya sea por RR.HH. o por el SPA, se documentará por escrito y deberá ser firmada y acatada por las partes. Recursos Humanos realizará un seguimiento a los 30 y 90 días para garantizar que el conflicto no ha rebrotado.

9. POSIBLES RESULTADOS DE LA GESTIÓN DEL CONFLICTO

Tras el proceso, se acordará una forma de actuación:

- Minimizar la interacción: Si no hay resolución real viable, cambiar de equipo o departamento, si la organización lo permite mediante procedimiento de provisión de puestos de trabajo.
- Apelar a la madurez (Compromiso de convivencia): Si no pueden ser separados, pactar normas estrictas de respeto profesional y madurez emocional en los encuentros laborales.
- Modelo competidor o directivo: Si es evidente que organizativamente una parte tiene razón, la administración tomará una decisión vinculante que la otra parte deberá asumir.
- Modelo de cooperación: El mejor escenario; ambas partes ceden para llegar a un mutuo acuerdo, recuperando la fluidez del equipo.
- Procedimiento disciplinario: Si el conflicto deriva en insubordinación, insultos probados o se incumple gravemente el acuerdo de mediación, se podrá abrir un expediente disciplinario.

10. REVISIÓN DEL PROTOCOLO

Este protocolo será revisado a propuesta del Comité de Seguridad y Salud cuando se detecte una situación que lo haga necesario o para incorporar cualquier cambio legislativo normativo que afecte a su aplicación.

Cada dos años, se procederá a la evaluación del propio protocolo, proponiéndose su revisión y actualización en caso de que la Comisión detecte fallos en su aplicación. La revisión deberá ser aprobada por la Mesa General de Negociación del personal funcionario y laboral del Ayuntamiento.

DISPOSICIONES ADICIONALES Y FINALES

DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA

De conformidad con el artículo 14.11 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, todas las denominaciones que, en virtud del principio de economía del lenguaje, se hagan en género masculino inclusivo en este reglamento y referidas a titulares o miembros de órganos o a colectivos de personas, se entenderán realizadas tanto en género femenino como en masculino.

DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA. PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD

Todos los datos de carácter personal manejados en la tramitación de este Protocolo serán tratados de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Las personas que intervengan en los procedimientos de gestión de conflictos (personal mediador, Recursos Humanos, jefaturas, delegados de prevención o partes) están sujetas al más estricto deber de secreto profesional sobre los hechos e informaciones de los que tengan conocimiento.

El incumplimiento del deber de confidencialidad o la filtración no autorizada de datos o informaciones del expediente constituirá una infracción disciplinaria muy grave conforme a la legislación de función pública y laboral que resulte de aplicación, sin perjuicio de las eventuales responsabilidades penales, civiles por intromisión en el honor e intimidad, y de la preceptiva notificación de brecha de seguridad a la Agencia Española de Protección de Datos.

DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA

Habilitación normativa. Se faculta a la Alcaldía y a la Concejalía responsable de Recursos Humanos, en su caso por delegación del anterior, para dictar cuantas disposiciones e instrucciones sean necesarias para el desarrollo y aplicación de este protocolo. Cualquier modificación del presente protocolo será competencia plenaria.

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA.

Normativa supletoria. Con el objetivo de mejorar la aplicación de este protocolo podrán tenerse en cuenta la normativa estatal y autonómica vigente en esta materia, así como los criterios técnicos sobre las actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en materia de acoso y violencia en el Trabajo.

DISPOSICIÓN FINAL TERCERA.

Entrada en vigor. El presente protocolo entrará en vigor una vez haya sido aprobado por el Pleno del Ayuntamiento y publicado íntegramente el texto del mismo en el BOP.

| FASE DEL PROCESO | RESPONSABLE | ACCIONES CLAVE |
|---|---|---|
| 1. Detección y Comunicación | Empleados implicados / Mandos intermedios / Delegados de PRL/Sindicales | Identificación del problema y comunicación oficial (por registro o vía interna confidencial) al Departamento de Recursos Humanos. |
| 2. Evaluación Inicial y Clasificación | Recursos Humanos | Entrevistas preliminares. Descarte de acoso laboral (si hay indicios de acoso, se desvía al Protocolo de Acoso). Clasificación del conflicto (Organizativo vs. Interpersonal). |
| 3A. Mediación Interna (Nivel 1) | Recursos Humanos | Para conflictos organizativos o leves: Intervención rápida para clarificar normas, turnos o procedimientos. Búsqueda de acuerdos operacionales. |
| 3B. Mediación Externa (Nivel 2) | Servicio de Prevención Ajeno (SPA) / Psicólogo del Trabajo | Para conflictos interpersonales, graves o enquistados: Mediación técnica e imparcial. Apoyo psicosocial para desactivar tensiones personales. |
| 4. Resolución y Seguimiento | Recursos Humanos / Jefaturas | Firma de los acuerdos alcanzados. Ejecución de medidas (cambios organizativos, normas de convivencia). Seguimiento periódico a los 30 y 90 días. |