



1. PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN ALTERNA DE CONFLICTOS LABORALES

Versión 1

Código: PA-GIRH-13

Última actualización: 20/08/2025

Dependencia principal: Departamento Gestión Institucional de Recursos Humanos

Dependencias involucradas: Todas las dependencias institucionales.

2. OBJETIVO Y ALCANCE

Objetivo

Favorecer la resolución de los conflictos laborales, ofreciendo a las partes involucradas espacios de consenso y negociación colectiva para fortalecer las alianzas laborales impactando positivamente el clima laboral.

Alcance

Será aplicable a todo funcionario del Colegio Universitario de Cartago nombrado en propiedad o interino, que notifique la existencia de hechos que pudieran enmarcarse en el concepto de conflicto laboral. El procedimiento será llevado con la máxima sensibilidad, confidencialidad y respeto a los derechos de cada una de las partes implicadas.

Este procedimiento no sustituye los canales judiciales, disciplinarios o legales donde se requiere investigación o sanción formal, en caso de ser necesario.

Ámbitos de acción de este procedimiento:

- **Conflictos interpersonales** dentro de la institución (entre empleados, jefes-subordinados, etc.).
- **Conflictos institucionales** (entre departamentos, áreas o niveles jerárquicos).
- **Controversias administrativas** que no requieren proceso judicial obligatorio.

Que excluye este procedimiento:

- **Conflictos judicializados:** casos que ya están en instancias judiciales o arbitrales formales no pueden ser intervenidos por el presente procedimiento de Resolución de Conflictos.
- **Procesos disciplinarios o sancionatorios:** casos que requieren una investigación formal (ej. corrupción, faltas graves) siguen procesos legales o administrativos propios.
- **Situaciones penales:** no aplica para delitos penales como acoso sexual, violencia, fraude, etc.
- **Conflictos con terceros ajenos a la institución:** si bien pueden manejarse algunos reclamos ciudadanos, los conflictos legales entre terceros (externos entre sí) no entran en el alcance.
- **Falta de voluntad de las partes:** si una de las partes no acepta participar voluntariamente, no procede este procedimiento.
- **Conflictos no mediables:** casos en los que hay una gran disparidad de poder o riesgo de re victimización, pueden no ser aptos para este tipo de procedimiento.

3. TERMINOLOGÍA

Conflicto:

Situación de desacuerdo entre dos o más personas, unidades de trabajo o direcciones en la que cada una de las partes involucradas tienen posiciones contrapuestas y consideran sus intereses, ideas o valores amenazados.

Partes de la resolución:

Es la persona o personas que expresan voluntariamente someterse al proceso de mediación para buscar en consenso la solución al problema. Esta participación se

llevará a cabo bajo los principios éticos que regular nuestro actuar como funcionarios públicos, así mismo, se podrá incorporar a las personas expertas y asesoras que se consideren oportunas en colaboración para un mejor esclarecimiento de la situación planteada.

Métodos de resolución: mediación, conciliación, negociación y facilitación o diálogo estructurado.

- **Mediación:** Un tercero neutral facilita el diálogo entre las partes.
- **Conciliación:** Las partes acuerdan una solución con apoyo de un facilitador.
- **Negociación:** Las partes resuelven directamente con o sin asistencia.
- **Facilitación o diálogo estructurado:** Se orienta al entendimiento mutuo.

Acuerdo:

Proceso o resultado por el cual las partes involucradas en un desacuerdo llegan a un consenso o solución mutuamente aceptable.

Clasificación del conflicto: Leve, moderado y grave.

Leve:

Intensidad: Baja

Impacto: Limitado

Duración: Breve, resoluble rápidamente con cooperación y comunicación.

Moderado:

Intensidad: Intermedia

Impacto: Mayor que el conflicto leve, puede afectar a un grupo más amplio o a una situación más prolongada.

Duración: Moderada, requiere más tiempo y esfuerzo para resolver, pero aún es posible con la intervención adecuada

Grave:

Intensidad: Alta

Impacto: Significativo, puede afectar a un gran número de personas, departamentos o direcciones.

Duración: Prolongada, puede requerir de intervención profesional o legal para ser resuelto.

4. RESPONSABILIDADES

Jefatura inmediata:

Es el primer mediador del conflicto, atiende la situación presentada por medio de un oficio en donde se expongan los argumentos por los cuales se considera que se está frente a un conflicto, posterior a ello, convoca a las partes involucradas buscando llegar a un acuerdo entre ambos.

En el supuesto de que las partes obtengan un acuerdo o compromiso pactado para la solución del conflicto, éste se materializará por escrito en un acta con la firma de todas las personas involucradas donde se detalle los acuerdos y compromisos obtenidos para ambas partes en el proceso.

En caso de la inexistencia de acuerdo, la jefatura inmediata redactaría un informe descriptivo del objeto del conflicto y de los trámites que se han realizado en el procedimiento de mediación con la firma de todas las partes involucradas, trasladándolo al Director de Área como superior de ésta para su conocimiento y mejor resolución.

Director de área:

Es el segundo mediador del conflicto, atiende la situación trasladada, revisa el informe descriptivo que generó la jefatura inmediata y luego convoca a las partes para escuchar cada versión e intentar llegar a un acuerdo favorable.

En el supuesto de que las partes obtengan un acuerdo o compromiso pactado para la solución del conflicto, éste se materializará por escrito en un acta con la firma de todas las personas involucradas donde se detalle los acuerdos y compromisos obtenidos para ambas partes en el proceso.

En caso de la inexistencia de acuerdo, el Director de Área redactaría un informe descriptivo del objeto del conflicto y de los trámites que se han realizado en el procedimiento de mediación con la firma de todas las partes involucradas, trasladándolo al Departamento de Gestión Institucional de Recursos Humanos para su conocimiento y mejor resolución.

Jefatura de Gestión Institucional de Recursos Humanos:

Recibe solicitud de intervención para la resolución de conflictos entre funcionarios institucionales y lo traslada a la Psicóloga Laboral.

Psicóloga Laboral:

Es el tercer mediador del conflicto, revisa el informe descriptivo generado por el Director de Área e inicia un acercamiento con las partes para busca llegar a un acuerdo favorable.

En el supuesto de que las partes obtengan un acuerdo o compromiso pactado para la solución del conflicto, éste se materializará por escrito en un acta con la firma de todas las personas involucradas donde se detalle los acuerdos y compromisos obtenidos para ambas partes en el proceso.

En caso de la inexistencia de acuerdo, la Psicóloga Laboral redactaría un informe descriptivo del objeto del conflicto y de los trámites que se han realizado en el procedimiento de mediación con la firma de todas las partes involucradas, trasladándolo a la Decanatura para su conocimiento y mejor resolución.

Decano:

Es el máximo nivel jerárquico de mediación a nivel institucional, revisa el informe descriptivo generado por la Psicología Laboral e inicia un acercamiento con las partes para buscar llegar a un acuerdo favorable.

En el supuesto de que las partes obtengan un acuerdo o compromiso pactado para la solución del conflicto, éste se materializará por escrito en un acta con la firma de todas las personas involucradas donde se detalle los acuerdos y compromisos obtenidos para ambas partes en el proceso.

En caso de la inexistencia de acuerdo, la Decanatura en conjunto con el Asesor Legal analizarían la situación planteada para lograr encontrar una mejor resolución en otros ámbitos administrativos y/o legales.

5. REFERENCIAS

Referencias internas

- Reglamento autónomo de trabajo

Referencias externas

- Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz social RAC 7727
- Código de Trabajo

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	TIEMPO PROMEDIO	RESPONSABLE
<p>Recepción de conflicto o solicitud: se debe presentar un oficio de forma escrito a su jefatura inmediata, con el fin de buscar encausar la resolución de las diferencias presentadas, la cual es de carácter voluntario, actuando en una fase temprana cuando es más eficaz poder intervenir para solucionarlo. Pueden aportar pruebas testimonial o documental.</p>	2 días	Funcionarios involucrados que tienen el desacuerdo
<p>Análisis de viabilidad: Se debe analizar el oficio que fue entregado y propone una primera reunión de acercamiento con la jefatura, para conocer en detalla la situación que se está presentado. Si la situación amerita más de una reunión para llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas partes se pueden realizar. En caso de inexistencia de acuerdo se eleva al Director de Área.</p>	5 días	Jefatura inmediata
<p>Desarrollo de sesiones de resolución: Debe analizar el informe descriptivo que le fue elevada y se propone una reunión con la dirección de área, para conocer en detalle la situación que se está presentado. Si la situación amerita más de una reunión para llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas partes se pueden realizar. En caso de inexistencia de acuerdo se eleva al Departamento de GIRH.</p>		Director de Área
<p>Recibe el informe descriptivo y lo delega a la Psicóloga Laboral.</p>	2 días	Jefatura GIRH
<p>Analiza el informe descriptivo que le fueron elevados y se propone una reunión con la psicóloga laboral, para conocer en detalle la situación que se está presentado. Si la situación amerita más de una reunión para llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas partes se pueden realizar. En casi de inexistencia de acuerdo se eleva a la Decanatura como mediador final.</p>	5 días	Psicóloga Laboral
<p>Analiza el informe descriptivo que le fue elevado y se propone una reunión con la decanatura y la asesoría legal para conocer en detalle la situación que se está presentando.</p>	5 días	La Decana y el Asesor Legal
<p>Firma de acuerdos: Si la situación amerita más de una reunión para llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas partes se pueden realizar.</p>	5 días	La Decana y el Asesor Legal

En caso de la inexistencia de acuerdo, la Decanatura en conjunto con el Asesor Legal analizarían la situación planteada para lograr encontrar una mejor resolución en otros ámbitos administrativos y/o legales.		
Seguimiento de cumplimiento: Debe realizarse un seguimiento del cumplimiento de los acuerdos pactados para que se garantice de que las partes involucradas están cumpliendo con los acuerdos tomados.	Seguimiento periódico hasta dar de alta el caso	Psicóloga Laboral

7. ANEXOS

1. Actas que se generaron en el proceso.

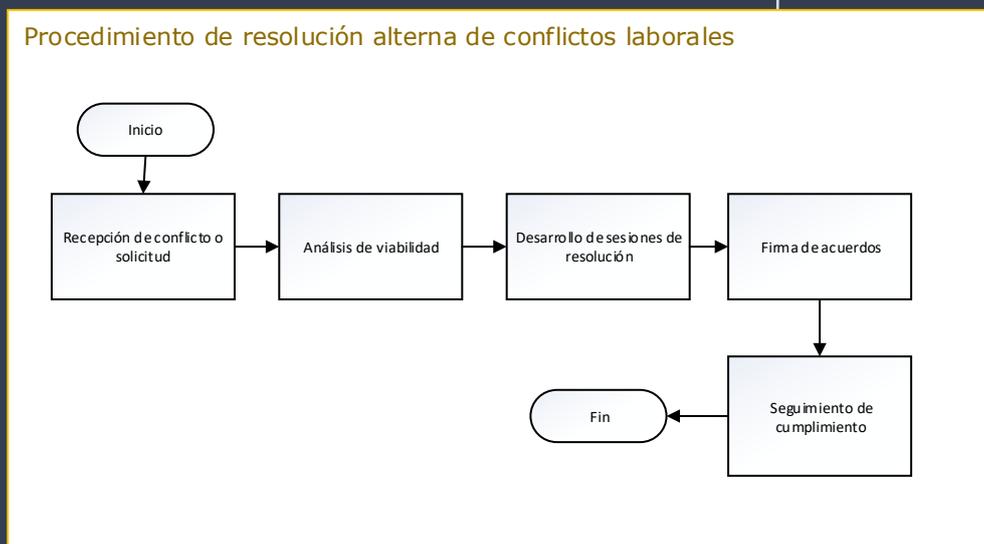
8. RIESGOS ASOCIADOS

1. Que los conflictos laborales evolucionen en tiempo y gravedad.
2. Posible alteración en el equipo de trabajo porque los conflictos pueden trascender.
3. Posible alteración emocional, física y cognitiva de los involucrados.

9. PRODUCTO RESULTANTE

1. Posible resolución del Conflicto.

10. DIAGRAMA DE FLUJO



11. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Descripción del cambio	Avalado por
20/08/2025	Creación del procedimiento	Milagro Gómez Meneses Jefe a.i. Gestión Institucional de Recursos Humanos

12. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

Acción	Funcionario	Firma Digital
Creado o Modificado	Nombre Ana Arrieta Rodríguez Psicóloga Laboral	
Revisado	Roberto Soto Morales Encargado Oficina Gestión Organizacional	
Avalado	Milagro Gómez Meneses Jefe a.i. Gestión Institucional de Recursos Humanos	
Aprobado	Karen Morales Brenes Directora Administrativa Financiera.	