



Secció III. Altres disposicions i actes administratius

ADMINISTRACIÓ DE LA COMUNITAT AUTÒNOMA CONSELLERIA DE PRESIDÈNCIA, FUNCIÓ PÚBLICA I IGUALTAT

1878

Resolució de la consellera de Presidència, Funció Pública i Igualtat per la qual s'aprova el Protocol d'Intervenció davant conflictes interpersonals de caràcter psicosocial en el treball (Procediment G-08 del Servei de Prevenció de Riscs Laborals)

Fets

1. La Direcció General de Funció Pública té competències, entre d'altres àmbits, en planificació, direcció, coordinació i execució de la política general de personal; ordenació i gestió del personal al servei de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, excepte el personal docent i el personal estatutari al servei de la sanitat pública autonòmica; coordinació de la política de recursos humans del sector públic instrumental i del seu personal; direcció i supervisió de les nòmines corresponents al personal dels ens integrants del sector públic instrumental autonòmic i, en general, tutela d'aquests ens respecte de la legislació aplicable en matèria de personal; gestió, impuls i coordinació de les polítiques i els plans d'igualtat entre les dones i els homes empleats públics dels serveis generals de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i del sector públic instrumental autonòmic; formació del personal de les administracions públiques de les Illes Balears; inspecció de qualitat, organització i serveis; Registre General de Personal; prevenció de riscos laborals del personal al servei de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

2. El Servei de Prevenció de Riscs Laborals és un òrgan amb rang de servei adscrit a la Conselleria de Presidència, Funció Pública i Igualtat.

La seva finalitat és promoure la millora de les condicions de treball i de garantir un nivell eficaç de protecció de la seguretat i de la salut dels empleats públics davant els riscos que es deriven del treball.

3. El Servei de Prevenció de Riscs Laborals proporcionarà, amb caràcter general, als òrgans executius competents en matèria de funció pública, l'assessorament i el suport necessari en funció dels riscos existents i particularment a allò que afecta a:

- a. Identificació i avaluació de factors de riscos que puguin afectar la seguretat i salut dels treballadors.
- b. Disseny, aplicació i coordinació dels plans i programes d'actuació preventiva.
- c. Vigilància de la salut dels treballadors en relació amb els riscos derivats del treball.
- d. Estudi i anàlisi dels accidents de treball i malalties professionals que es produeixen en els diferents centres de treball de l'Administració de la comunitat autònoma.
- e. Informació i formació dels treballadors en matèria de prevenció.
- f. Promoció de la salut en el lloc de treball.
- g. Prestació de primers auxilis i plans d'emergència.
- h. Determinació de les prioritats en l'adopció de mesures preventives adequades i vigilància de l'eficàcia d'aquestes.

4. L'Acord de Consell de Govern de 30 d'octubre de 2000 (BOIB núm. 148 de 5-12-2000), acordà la creació d'una Comissió Paritària de Prevenció de Riscs Laborals com a òrgan específic de participació de les organitzacions sindicals representatives en l'àmbit d'aplicació de la normativa de prevenció de riscos laborals al personal al servei de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

5. La Comissió Paritària en Prevenció de Riscs Laborals és el fur on es prenen les decisions respecte a les qüestions relacionades amb la prevenció de riscos laborals.

6. La Comissió Paritària en Prevenció de Riscs Laborals, en la sessió ordinària de dia 14 de desembre de 2021, va aprovar el Procediment G-08 del Servei de Prevenció de Riscs Laborals, Protocol d'Intervenció davant conflictes interpersonals de caràcter psicosocial en el treball.

Fonaments de dret

1. El Decret 11/2021, de 15 de febrer, de la presidenta de les Illes Balears, pel qual s'estableixen les competències i l'estructura orgànica bàsica de les conselleries de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (BOIB ext. Núm. 21 de 15 de febrer de 2021).

2. El Decret 44/2001, de 23 de març, pel qual s'aprova la creació del servei de prevenció de riscos laborals per al personal al servei de l'Administració de les Illes Balears (BOIB núm. 40 de 3 d'abril de 2001).



3. Acord el Consell de Govern de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears pel qual s'aprova l'acord de constitució d'una Comissió Paritària de Prevenció de Riscos Laborals (BOIB núm. 148 de 5 de desembre de 2000).

Per tot això, dicta la següent

Resolució

1. Aprovar el Protocol d'intervenció davant conflictes interpersonals de caràcter psicosocial en el treball.
2. Publicar aquesta Resolució en el Butlletí Oficial de les Illes Balears

Palma 17 de febrer de 2022

La consellera de Presidència, Funció Pública i Igualtat
Mercedes Garrido Rodríguez





ADMINISTRACIÓ

DEL GOVERN DE

LES ILLES BALEARS

Edició: 2

Data: desembre
2021

Página 1 de 21

TÍTOL: PROTOCOL D'ACTUACIÓ PREVENTIVA I D'INTERVENCIÓ DAVANT CONFLICTES INTERPERSONALS DE CARÀCTER PSICOSOCIAL EN EL TREBALL

PROCEDIMENT G-08

PROTOCOL D'INTERVENCIÓ DAVANT CONFLICTES INTERPERSONALS DE CARÀCTER PSICOSOCIAL EN EL TREBALL

Edició	Data d'aprovació	Modificació
1	26 d'octubre de 2016	
2	14 de desembre de 2021	





ÀREES DEL SPRL QUE INTERVENEN EN EL PROCEDIMENT:

- Àrea Tècnica
 - Àrea Sanitària
 - Secció jurídica
 - Àrea administrativa
-





G
O
I
B

ÍNDEX

1. OBJECTE
2. APLICACIÓ
3. DOCUMENTACIÓ DE REFERÈNCIA
4. DEFINICIONS
5. ACTUACIONS DEL PROTOCOL
6. PROCEDIMENT FORMAL
7. PROCEDIMENT INFORMAL
8. ESQUEMA DEL PROCÉS
9. DOCUMENTS A GENERAR





1. OBJECTE

Aquest procediment pretén marcar les pautes d'actuació de l'Administració del Govern de les Illes Balears davant les comunicacions de conflictes psicosocials interpersonals en el treball. Té per objecte la identificació i l'avaluació dels riscos psicosocials associats a l'organització del treball i proposa les actuacions preventives i correctores que pertocuin, tot respectant la dignitat i els drets de les persones treballadores.

2. APLICACIÓ

El protocol és d'aplicació al personal al servei de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i de les entitats autònomes que en depenen.

Les actuacions s'inicien en el moment que el Servei de Prevenció de Riscs Laborals (SPRL) té coneixement, per escrit, de la comunicació de conflicte feta (model ànnex I), i finalitzen amb l'informe que ha de contenir les conclusions i, si escau, les mesures correctores i/o preventives oportunes.

L'informe esmentat es trameta al treballador o treballadora afectat, als caps de personal corresponents i a les autoritats laborals i judicials que ho sol·licitin.

El Decret 44/2001, de 23 de març, pel qual s'aprova la creació del Servei de Prevenció de Riscs Laborals per al personal al servei de l'Administració de les Illes Balears, estableix la responsabilitat quant a la vigilància de la normativa sobre prevenció: "*article 5. Responsables de la vigilància de la normativa. Els secretaris generals tècnics, directors generals, gerents de les entitats autònomes i caps de les diferents unitats orgàniques han d'adoptar les mesures necessàries per a la prevenció de riscos en l'àrea de les seves competències i han de vetllar per al compliment de la normativa en matèria de seguretat i salut en el treball en l'àmbit de les seves competències, sense menyscar les que tinguin atribuïdes els serveis i les persones encarregades de manera específica dels aspectes tècnics de la prevenció de riscos laborals i de vigilància de la salut.*"

En el cas que persona demandada sigui algun dels responsables esmentats en el Decret, l'informe s'ha de comunicar al seu cap responsable superior.





3. DOCUMENTACIÓ DE REFERÈNCIA

- Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals
- Llei 3/2007, de 27 de març, de la funció pública de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears
- Reial decret 39/1997, de 17 de gener, pel qual s'aprova el Reglament dels serveis de prevenció.
- RD leg 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic
- RD leg 2/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei de l'Estatut dels treballadors
- Resolució del conseller d'Economia i Competitivitat per la qual es disposa la inscripció i dipòsit en el Registre de Convenis Col·lectius de les Illes Balears, i la publicació del Conveni col·lectiu per al personal laboral al servei de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (exp.: CC_TA_03/013, codi de conveni 07000962011987).
- Conveni col·lectiu sobre prevenció i solucions de reclamacions en matèria d'assetjament psicològic en el treball entre l'Oficina Internacional del Treball (OIT) i els sindicats de l'OIT de 27 de març de 2000.
- NTP 421, "Test de salut total" de Langner-Amiel: su aplicació en el contexto laboral
- NTP 476, assetjament psicològic en el treball: *mobbing*. INSHT.
- NTP 693: Condicions de treball i codis de conducta
- NTP 854: Assetjament psicològic en el treball: definició
- NTP 891 i 892: Procediment de solució autònoma dels conflictes de violència laborals.
- Decret 32/2020 de 5 d'octubre, pel qual es regula el règim disciplinari de la funció pública de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (BOIB núm. 172, de 6 d'octubre de 2020)
- Acord Marc Europeu sobre assetjament i violència en el lloc de treball (BOE núm. 12, de 14 de gener de 2008)

4. DEFINICIONS

Violència laboral: l'Organització Internacional del Treball entén la violència com "qualsevol tipus de comportament agressiu o insultant susceptible de causar un dany o molèsties físiques o psicològiques a les seves víctimes, siguin aquests objectius intencionats o testimonis innocents involucrats de forma no personal o accidental en els incidents".



**Conflicte psicosocial:**

Són comportaments que suposen una agressió de naturalesa psicosocial entre persones que pertanyen a l'Administració mateixa, que presten serveis en un mateix centre de treball. S'ha de distingir entre:

- **Part positiva del conflicte:** s'accepta com a cosa necessària en l'Administració, que contribueix a evitar l'apatia de l'organització i, per tant, constitueix un element necessari per al progrés organitzatiu i per a un desenvolupament adequat dels seus membres. Per avançar s'ha d'afavorir l'afrontament de determinats conflictes des d'una perspectiva democràtica i no violenta, la qual cosa s'anomena "utilització didàctica del conflicte".
- **Conflicte nociu laboral:** és una situació en què dos o més empleats o empleades públiques amb interessos contraposats entren en confrontació psicosocial amb l'objectiu d'imposar, neutralitzar o danyar la part rival per aconseguir així la consecució dels objectius que van motivar la confrontació. La confrontació pot ser verbal o física i es pot desenvolupar de manera lleu, greu i molt greu d'acord amb la tipologia de les faltes del règim disciplinari.
- **Assetjament psicològic en el treball:** és una situació en la qual un treballador o treballadora o grup de treballadors exerceix una violència psicològica extrema amb conductes i comportaments, de manera sistemàtica al llarg del temps, sobre una persona o persones en el lloc de treball. Es compleix si hi conflueixen les tres característiques següents:
 - Hi ha d'haver una o més conductes d'assetjament psicològic en el treball internacionalment reconegudes.
 - La durada de l'assetjament psicològic en el treball ha de comprendre un període de temps extens i no ha de respondre a una acció o conflicte puntual.
 - És intencional

Existeix assetjament quan d'un o mes treballadors o directius, repetida i deliberadament, s'abusa, se'ls amenaça i/o se'ls humilia en circumstàncies relacionades amb el treball.

Comunicació de conflicte interpersonal de caràcter psicosocial en el treball: és el registre, escrit, a través del qual la persona treballadora comunica al Servei de Prevenció la presumpta situació de conflicte psicosocial en el treball. Amb aquest registre s'inicien les actuacions que es descriuen en aquest protocol.



**Factors i causes generadores de conflictes psicosocials interpersonals:**

Són tres el factors que propicien l'aparició d'un conflicte:

- Factors culturals. Els mites, els símbols, els valors i les idees que serveixen per justificar la violència o la pau.
- Factors estructurals. La manca d'equitat, el tracte desigual, etc.
- Factors de comportament. Són gregaris i tenen a veure amb el comportament social: lideratge, atracció, dominació...

Respecte de les causes que afavoreixen el conflicte trobam:

- Conflictes de relació i comunicació.
- Conflictes d'informació.
- Conflictes d'interessos.
- Conflictes de valors.
- Conflictes de rols.

Conductes d'assetjament psicològic en el treball (APT): són múltiples i variades. A continuació se'n mostren algunes de concretes, de les classificades per factors, segons Zapf, Knorz i Kulla, 1996:

Ataquen la víctima amb mesures organitzacionals:

- Prohibir als companys/es que parlin amb una persona.
- No assignar tasques a una persona.
- Assignar tasques sense sentit.
- Assignar tasques degradants.

Ataquen les relacions socials de la víctima amb aïllament social:

- Restringir als companys/es la possibilitat de parlar amb una persona.

Ataquen la vida privada

- Donar a entendre que una persona té problemes psicològics.
- Burlar-se de les discapacitats d'una persona.
- Imitar gestos, veu, etc. d'una persona.
- Burlar-se de la vida privada d'una persona.





Violència física

- Ofertes sexuals, violència sexual.
- Amenaces de violència física.
- Maltractament físic.

Atacs a les actituds de la víctima

- Atacs a les actituds i creences polítiques.
- Atacs a les actituds i creences religioses.
- Mofes de la nacionalitat de la víctima.

Agressions verbals

- Crits i insults.
- Amenaces verbals.

Rumors

- Difondre rumors sobre la víctima.

Mediació: procés mitjançant el qual les parts en conflicte arriben a un acord que beneficia les dues parts i amb el qual es repara el dany.

Assessorament: procés mitjançant el qual l'especialista en psicologia aplicada aporta possibles solucions i mesures correctores i/o preventives, sempre d'acord amb les seves competències i responsabilitats.

Persona afectada pel conflicte: empleat o empleada pública que comunica, per escrit, uns fets, situació i/o persona en considerar-se objecte d'un conflicte interpersonal de caràcter psicosocial en el treball.

Persona amb la que es té el conflicte: empleat o empleada pública a qui se li ha formulat una comunicació de conflicte





5. ACTUACIONS DEL PROTOCOL

5.1 Inici de les actuacions

Les actuacions del Servei de Prevenció s'iniciaran amb la recepció de la comunicació escrita de conflicte interpersonal (en l'annex 1 s'adjunta el format de comunicació). La comunicació la pot presentar la persona afectada (una vegada emplenat i dut a terme les passes prèvies que s'indiquen al quadre 1), un/a delegat de prevenció, el responsable de la unitat administrativa afectada o el coordinador/a de prevenció.

Aquesta comunicació no implica l'inici del procediment i abans de continuar les actuacions la persona afectada haurà d'haver dut a terme les passes prèvies que s'indiquen a continuació

PASSES PRÈVIES A LA INTERPOSICIÓ DE L'ESCRIT DE CONFLICTE INTERPERSONALS

- El conflicte s'ha intentat resoldre	SI	NO → Intentar resoldre el conflicte
- El conflicte s'ha posat en coneixement del superior jeràrquic	SI	NO → Posar-ho en coneixement
- El conflicte s'ha posat en coneixement del cap de personal	SI	NO → Posar-ho en coneixement
- El conflicte s'ha posat en coneixement del coordinador/a de prevenció	SI	NO → Posar-ho en coneixement

Si després d'intentar resoldre el conflicte mitjançant totes les passes anteriors aquest continués sense resoldre provocant un risc per a la salut, es podrà iniciar el procediment
El Servei de Prevenció no iniciarà el procediment sense que s'hagin dut a terme aquestes passes prèvies.

5.2 Inici del Protocol

Una vegada intentades les passes prèvies sense èxit i haver fet la Comunicació de conflicte interpersonal (exposant en què consisteix el conflicte). La persona afectada serà citada per l'àrea tècnica del Servei de Prevenció per tal de mantenir una entrevista i ratificar o no els fets ocorreguts i el conflicte.





En cas de ratificar-se, la persona interessada haurà de signar el Model d'inici del procediment (annex 2) que serà registrat d'entrada al Servei de Prevenció. En cas de no voler ratificar-se amb la informació aportada o no voler continuar amb el procediment, la persona interessada haurà de signar el model de diligència de desistiment (annex 3) (aquest desistiment es pot dur a terme en qualsevol moment del procediment).

Si passat el termini d'un mes des de que es fa la comunicació de conflicte interpersonal no s'ha produït la ratificació del mateix, el Servei de Prevenció arxivarà la comunicació.

5. 3 Continuació del protocol. Passes a realitzar per les diferents àrees del Servei de Prevenció

El Servei de Prevenció disposa d'un termini màxim d'un mes per tal d'iniciar les actuacions següents:

5.3.1. L'àrea tècnica mantindrà una nova entrevista amb la persona interessada que haurà de contestar els qüestionaris següents:

- Test de Salut Total (TST) per identificar indicadors de l'estat de salut de simptomatologia psicossomàtica associada a l'estrès. S'hi ha d'aplicar el procediment de valoració.
- Test de l'INSHT: aquest test es presenta com una eina per identificar i avaluar els factors psicossocials. L'objectiu és aportar informació per poder identificar quins són els factors de risc en una situació determinada, i permetre, per tant, el diagnòstic psicossocial d'una empresa o d'àrees parcials d'aquesta empresa a partir dels qüestionaris d'aplicació individual
- Qualsevol altre que es consideri oportú: Qüestionari d'estratègies d'assetjament en el treball (Qüestionari de Leymann, LIPT 60¹ - EAE (Escala de Apreciación de Estrés)...

5.3.2. Derivació del procediment a l'àrea mèdica (aquesta acció es farà en paral·lel a la del punt 1) i, si escau, a l'àrea d'infermeria

La persona afectada haurà de sotmetre-se a una visita mèdica

¹ Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT 60). *Gonzalez de Rivera, JL y Rodríguez-Abuin, MJ*: Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60. Editorial EOS, Madrid, 2005



5.3.3. Obtenció d'informació complementària:

- I. Fer l'avaluació psicosocial del centre de treball o la unitat orgànica de la persona afectada i recollida de totes les dades objectives i administratives dels llocs de feina
- II. En cas necessari, fer noves entrevistes i altres actuacions (companys/es, caps, persona amb la que es té el conflicte, coordinadors/res de prevenció, etc.)
- III. Si escau, visitar el lloc de feina i realitzar les actuacions pertinents

5.3.4. Reunió multidisciplinària (mèdica, tècnica i jurídic-administrativa) i presa de decisió d'acord amb els fets i la situació. De la reunió se n'aixeca acta i s'inicia un procediment formal o informal del qual es posarà en coneixement a la persona interessada.

De la presa de decisió a la reunió es pot desprendre la recomanació al coordinador/a de prevenció del cas (o responsable de la conselleria afectada) mesures preventives immediates.

Si de la reunió es desprèn que hi pot haver faltes disciplinàries es derivarà el cas a la Conselleria o organisme afectat.

6. PROCEDIMENT FORMAL

6.1 Si de la reunió multidisciplinària es desprèn que pot haver indicis que la situació denunciada va més enllà d'un conflicte interpersonal i es pot estar davant d'un cas d'assetjament, violència i/o discriminació, el SPRL emetrà un informe amb tota la informació recollida i l'he enviarà a la Inspecció de Serveis

6.2. La Inspecció de Serveis amb la informació recollida pel SPRL iniciarà una investigació dels fets.

Tots els compareixents tenen dret a ser assistits per la persona o persones que considerin adients, tant pel que fa a suport com a assessorament legal i/o representació sindical.

Una vegada finalitzada la investigació, la Inspecció de Serveis ha d'emetre un informe amb les propostes i les conclusions que consideri derivades de la investigació i l'ha de remetre a la persona titular de la conselleria competent en matèria de funció pública qui donarà trasllat per al seu coneixement, al SPRL.





Aquest informe ha de proposar o bé l'arxiu del cas, o bé la proposta d'incoació d'un expedient disciplinari o qualsevol altres mesures que es considerin procedents, així com la comunicació de les presumptes irregularitats que es puguin haver detectat al llarg de la investigació, als efectes que corresponguin. També podrà proposar la remissió al Ministeri Fiscal o qualsevol altra qüestió que es desprengui de l'actuació inspectora.

Així mateix, també podrà, en tot cas, proposar a la persona titular de la conselleria competent en matèria de funció pública les mesures cautelars que es considerin necessàries.

Finalment, si de la investigació es desprenen nous aspectes relacionats amb la salut laboral dels treballadors i treballadores, es demanarà la intervenció de nou al SPRL qui valorarà la situació i emetrà un informe amb les mesures preventives pertinents

7. PROCEDIMENT INFORMAL

7.1 Si a la reunió multidisciplinària es confirma una situació de conflicte interpersonal que requereix la posada en marxa de mesures de resolució de conflictes, se n'informarà a la persona interessada i se li oferirà la possibilitat de dur a terme una mediació.

7.2 Mediació

Per dur a terme una mediació, les parts en conflicte han d'estar d'acord amb la mateixa.

7.2.1. La mediació es durà a terme per l'àrea tècnica del SPRL, qui organitzarà les sessions oferint totes les garanties de confidencialitat i de protecció de dades així com un tracte igualitari a les dues parts

L'àrea tècnica del SPRL realitzarà les sessions de mediació que consideri oportunes.

7.2.2. De la mediació se'n derivarà un document amb els acords presos i que haurà de ser signat per les parts implicades

7.2.3. En el cas que no s'arribi a un acord, el SPRL emetrà un informe indicant aquesta circumstància i farà les propostes preventives que consideri adients al cas.





8. ALTRES ACTUACIONS

8.1 En qualsevol cas, El SPRL emetrà un informe tècnic de conclusions, el qual ha de contenir la descripció de les actuacions fetes, la valoració i conclusions i, si escau, la proposta de mesures correctores i/o preventives. Aquest informe es trameta a la persona interessada, als coordinadors/es de prevenció, i a la secretaria general de la conselleria corresponent perquè el trameti als caps de personal corresponents, amb la finalitat de dur a terme les actuacions indicades. Els/les delegades de prevenció rebran de la secretaria general una còpia de l'informe.

8.2 Aplicació de les propostes emeses. Les decisions i actuacions, quan hagin de dur a terme accions preventives i/o correctives, corresponen als/les caps de personal corresponents i/o als coordinadors/es de prevenció, com a màxims responsables de la vigilància de la normativa sobre prevenció (d'acord amb l'article 5 del Decret 44/2001). Es poden preveure mesures de mediació i resolució del conflicte interpersonal. Les mesures correctives poden comprendre la possibilitat de fer canvis en les condicions de treball, l'organització i els estils de comandament.

8.3 El Servei de Prevenció de Riscs Laborals farà un seguiment i recordatori de l'aplicació de les mesures correctores, si escau.

8.4 Els/les caps de personal i/o coordinadors/es de prevenció informaran, per escrit, al SPRL, com i quan s'ha dut a terme l'aplicació de les propostes esmentades en el punt anterior.

9. ACLARIMENTS AL PROCEDIMENT

9.1. Tramitació. El Servei de Prevenció ha de tractar, de forma preferent, els casos de conflictes interpersonals de caràcter psicosocial i sempre amb respecte a la dignitat i els drets de la persona.

9.2 En cas d'iniciar-se un expedient disciplinari relacionat amb el conflicte psicosocial denunciat o de judicialitzar-se el conflicte, el Servei de Prevenció de Riscs Laborals suspèn el procediment fins a la finalització de les esmentades actuacions





PROTOCOL D'INTERVENCIÓ DAVANT CONFLICTES INTERPERSONAL DE CARÀCTER PSICOSOCIAL EN EL TREBALL

Interpretació del diagrama de flux:

	Inici-Fi Procés	Decisió-Pregunta	UA	Unitat Administrativa	UI	Unitat Infermeria
	Etape del procés	Document	SA	Secció Administrativa	UT	Unitat tècnica
			UM	Unitat Mèdica	IE	Inspecció de Serveis

		Protocol d'intervenció davant conflictes interpersonals de caràcter psicosocial en el treball			NO	
UA 1		Recepció de la comunicació de conflicte interpersonal que es derivarà a l'àrea tècnica				
UT 2		Cita amb la persona interessada i manté una entrevista personal				
		La persona interessada es ratifica en la comunicació?				
		SI				
		UA 3		Registre del formulari d'inici del procediment	UT 3a	Fa signar document de desistiment
		UM 4		Visita mèdica		Fi del Procés/Procediment
		UT 5		Administració de qüestionaris/entrevistes		
		UI 6		Consulta d'infermeria si UM i UT ho consideren adient		
UA 7		Reunió multidisciplinària per posar en comú la informació recollida per UM, UT i UI				



<https://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2022/37/1107236>



GOIB

S'ha de seguir amb el Procediment Informal o amb el procediment Formal? La decisió s'ha de prendre amb la participació/consentiment de la persona interessada		Procediment formal		Procediment informal	
IE	9	Investigació	UT	13	L'àrea tècnica oferirà la mediació a les parts en conflicte
IE	10	Pot haver un possible delictes?	UT	14	Les parts estan d'acord amb la mediació?
		SI			SI
		NO			NO
		Derivació al Ministeri Fiscal			Es dur a terme la mediació
		Fi del procés			Semet informe final amb mesures preventives
			UT	15	Fi del procés
		De la investigació es desprenen noves situacions o riscos per al personal	UT	16	Document d'acords signat per les parts
		SI			Seguiment
		NO			Fi del procés
		Retorn al SPRL qui valorarà i emetrà informe de mesures preventives			
		Emissió d'informe de conclusions			



1. 6. DOCUMENTS QUE ES GENEREN

Document	Generador	Signatura	Arxiu
Comunicació	SPRL		
Full d'inici del procediment	SPRL		
Diligència de desistiment	SPRL		
Acta reunió multidisciplinar	SPRL		
Informe tècnic	SPRL		





ANNEX 1

COMUNICACIÓ DE CONFLICTE INTERPERSONAL DE CARÀCTER PSICOSOCIAL EN EL TREBALL

DADES DE LA PERSONA QUE COMUNICA:

LLINATGES:

NOM:

DNI:

LLOC DE FEINA:

CENTRE DE TREBALL I CONSELLERIA DE DESTINACIÓ:

TELÈFON1:

TELÈFON2:

ADREÇA ELECTRÒNICA:

ALTRES OBSERVACIONS:

DADES DE LA/LES PERSONES AMB LES QUALS ES TÉ EL CONFLICTE

NOM/S:

LLOC DE FEINA I CÀRREC QUE OCUPEN:

CENTRE DE TREBALL. CONSELLERIA

ALTRES OBSERVACIONS





G
O
B

DESCRIPCIÓ DELS FETS:
Lloc i data
Signatura
Servei de Prevenció de Riscs Laborals





Informació sobre protecció de dades

De conformitat amb el Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i la legislació vigent en matèria de protecció de dades, us informam del tractament de dades personals que conté aquesta sol·licitud/formulari.

a) Finalitat del tractament i base jurídica: gestió dels recursos humans al servei de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, d'acord amb el Reial decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la llei de l'Estatut bàsic de l'empleat públic, el Reial Decret legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels treballadors i la Llei 3/2007, de 27 de març, de la funció pública de la comunitat autònoma de les Illes Balears i articles 6.1.b i c del Reglament General de Protecció de dades.

b) Responsable del tractament: Direcció General de Funció Pública i Administracions Públiques.

c) Destinataris de les dades personals: es cediran les dades personals a Registre Central de Personal, Ministeri d'Hisenda, Institut Nacional de la Seguretat Social, mutualitats de funcionaris, Tresoreria General de la Seguretat Social, Agència Estatal d'Administració Tributària, entitats financeres, Intervenció General de l'Estat, Intervenció General de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, Tribunal de Comptes i Sindicatura de Comptes, als efectes de complir amb les obligacions financeres, tributàries i de la Seguretat Social.

d) Termini de conservació de les dades: les dades es conservaran durant el temps necessari per complir amb la finalitat per a la qual es varen recollir i per determinar les possibles responsabilitats que es puguin derivar d'aquesta finalitat i del tractament de les dades. És d'aplicació el que disposa la normativa d'arxius i documentació. Les dades econòmiques es conservaran d'acord amb allò que preveu la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària.

e) Existència de decisions automatitzades: no estan previstes cessions de dades a tercers països. El tractament de les dades ha de possibilitar la resolució de reclamacions o consultes de forma automatitzada. No està prevista la realització perfils.

f) Exercici dels drets i reclamacions: la persona afectada pel tractament de dades personals pot exercir els drets d'informació, d'accés, de rectificació, de supressió, de limitació, de portabilitat, d'oposició i de no inclusió en tractaments automatitzats (i, fins i tot, de retirar el consentiment, si s'escau, en els termes que estableix el RGPD) davant el responsable del tractament esmentat abans, mitjançant el procediment "Sol·licitud d'exercici de drets en matèria de protecció de dades personals", previst en la seu electrònica de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (www.caib.es).

Amb posterioritat a la resposta del responsable o al fet que no hi hagi resposta en el termini d'un mes, pot presentar la "Reclamació de tutela de drets" davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (AEPD).

Delegació de protecció de dades: la Delegació de Protecció de Dades de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears té la seu a la Conselleria de Presidència (passeig de Sagrera, 2, 07012 Palma).

Adreça electrònica de contacte: protecciondades@dgd.caib.es





ANNEX 2

**INICI DEL PROTOCOL D'INTERVENCIÓ DAVANT CONFLICTES INTERPERSONALS DE
CARÀCTER PSICOSOCIAL**

Sr./Sra. _____ amb DNI _____ i lloc de feina _____
a la (destinació), _____

MANIFEST

1. Que me ratific amb els fets descrits a la comunicació de conflicte interpersonal
2. Que he fet passes prèvies per intentar resoldre el conflicte interpersonal
3. Que vull donar inici al Protocol d'intervenció davant conflictes interpersonals de caràcter psicosocial i que estic d'acord amb que es duguin a terme totes les passes indicades al mateix.

Palma,

Signatura

Informació sobre protecció de dades

De conformitat amb el Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i la legislació vigent en matèria de protecció de dades, us informam del tractament de dades personals que conté aquesta sol·licitud/formulari.

a) Finalitat del tractament i base jurídica: gestió dels recursos humans al servei de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, d'acord amb el Reial decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la llei de l'Estatut bàsic de l'empleat públic, el Reial Decret legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels treballadors i la Llei 3/2007, de 27 de març, de la funció pública de la comunitat autònoma de les Illes Balears i articles 6.1.b i c del Reglament General de Protecció de dades.

b) Responsable del tractament: Direcció General de Funció Pública i Administracions Públiques.

c) Destinataris de les dades personals: es cediran les dades personals a Registre Central de Personal, Ministeri d'Hisenda, Institut Nacional de la Seguretat Social, mutualitats de funcionaris, Tresoreria General de la Seguretat Social, Agència Estatal d'Administració Tributària, entitats financeres, Intervenció General de l'Estat, Intervenció General de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, Tribunal de Comptes i Sindicatura de Comptes, als efectes de complir amb les obligacions financeres, tributàries i de la Seguretat Social.

d) Termini de conservació de les dades: Les dades es conservaran durant el temps necessari per complir amb la finalitat per a la qual es varen recollir i per determinar les possibles responsabilitats que es puguin derivar d'aquesta finalitat i del tractament de les dades. És d'aplicació el que disposa la normativa d'arxius i documentació. Les dades econòmiques es conservaran d'acord amb allò que preveu la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària.

e) Existència de decisions automatitzades: no estan previstes cessions de dades a tercers països. El tractament de les dades ha de possibilitar la resolució de reclamacions o consultes de forma automatitzada. No està prevista la realització de perfils.

f) Exercici dels drets i reclamacions: la persona afectada pel tractament de dades personals pot exercir els drets d'informació, d'accés, de rectificació, de supressió, de limitació, de portabilitat, d'oposició i de no inclusió en tractaments automatitzats (i, fins i tot, de retirar el consentiment, si s'escau, en els termes que estableix el RGPD) davant el responsable del tractament esmentat abans, mitjançant el procediment "Sol·licitud d'exercici de drets en matèria de protecció de dades personals", previst en la seu electrònica de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (www.caib.es).

Amb posterioritat a la resposta del responsable o al fet que no hi hagi resposta en el termini d'un mes, pot presentar la "Reclamació de tutela de drets" davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (AEPD).

Delegació de protecció de dades: la Delegació de Protecció de Dades de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears té la seu a la Conselleria de Presidència (passeig de Sagrera, 2, 07012 Palma).

Adreça electrònica de contacte: protecciondades@dgd.caib.es

Servei de Prevenció de Riscos Laborals
Jesús, 40. 07010 Palma. Tel. 971 17 7172
serveideprevencio@dgdfun.caib.es

20





ANNEX 3

DILIGÈNCIA

Interessat: Sr/a. _____, amb DNI _____

FAIG CONSTAR:

Que el/la senyor/a _____, ha comparegut avui en aquestes dependències i manifesta que vol desistir del procediment sol·licitat de:

Conflicte interpersonal de caràcter psicosocial en el treball

Motiu del desistiment:

Palma, _____ de 202

El funcionari del
Servei de Prevenció de Riscs Laborals

El/La compareixent

