

Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, FUNCIÓN PÚBLICA E IGUALDAD

1878

Resolución de la consejera de Presidencia, Función Pública e Igualdad por la cual se aprueba el Protocolo de Intervención ante conflictos interpersonales de carácter psicosocial en el trabajo (Procedimiento G-08 del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales)

Hechos

1. La Dirección General de Función Pública tiene competencias, entre otros ámbitos, en planificación, dirección, coordinación y ejecución de la política general de personal; ordenación y gestión del personal al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, excepto el personal docente y el personal estatutario al servicio de la sanidad pública autonómica; coordinación de la política de recursos humanos del sector público instrumental y de su personal; dirección y supervisión de las nóminas correspondientes al personal de los entes integrantes del sector público instrumental autonómico y, en general, tutela de estos entes respecto de la legislación aplicable en materia de personal; gestión, impulso y coordinación de las políticas y los planes de igualdad entre las mujeres y hombres empleados públicos de los servicios generales de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears y del sector público instrumental autonómico; formación del personal de las administraciones públicas de las Illes Balears; inspección de calidad, organización y servicios; Registro General de Personal; prevención de riesgos laborales del personal al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

2. El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales es un órgano con rango de servicio adscrito a la Consejería de Presidencia, Función Pública e Igualdad.

Su finalidad es promover la mejora de las condiciones de trabajo y de garantizar un nivel eficaz de protección de la seguridad y salud de los empleados públicos ante los riesgos que se derivan del trabajo.

3. El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales proporcionará, con carácter general, a los órganos ejecutivos competentes en materia de función pública, el asesoramiento y el apoyo necesario en función de los riesgos existentes y particularmente aquello que afecta a:

- a. Identificación y evaluación de factores de riesgo que puedan afectar la seguridad y salud de los trabajadores.
- b. Diseño, aplicación y coordinación de los planes y programas de actuación preventiva.
- c. Vigilancia de la salud de los trabajadores en relación con los riesgos derivados del trabajo.
- d. Estudio y análisis de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que se producen en los diferentes centros de trabajo de la Administración de la comunidad autónoma.
- e. Información y formación de los trabajadores en materia de prevención.
- f. Promoción de la salud en el lugar de trabajo.
- g. Prestación de primeros auxilios y planes de emergencia.
- h. Determinación de las prioridades en la adopción de medidas preventivas adecuadas y vigilancia de la eficacia de estas.

4. El Acuerdo del Consejo de Gobierno de 30 de octubre de 2000 (BOIB núm. 148 de 5-12-2000), acordó la creación de una Comisión Paritaria de Prevención de Riesgos Laborales como órgano específico de participación de las organizaciones sindicales representativas en el ámbito de aplicación de la normativa de prevención de riesgos laborales al personal al servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

5. La Comisión Paritaria en Prevención de Riesgos Laborales es el foro donde se toman las decisiones respecto a las cuestiones relacionadas con la prevención de riesgos laborales.

6. La Comisión Paritaria en Prevención de Riesgos Laborales, en la sesión ordinaria de día 14 de diciembre de 2021, aprobó el Procedimiento G-08 del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, Protocolo de Intervención ante conflictos interpersonales de carácter psicosocial en el trabajo.

Fundamentos de derecho

1. El Decreto 11/2021, de 15 de febrero, de la presidenta de las Illes Balears, por el cual se establecen las competencias y la estructura orgánica básica de las consejerías de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears (BOIB ext. Núm. 21 de 15 de febrero





de 2021).

2. El Decreto 44/2001, de 23 de marzo, por el cual se aprueba la creación del servicio de prevención de riesgos laborales para el personal al servicio de la Administración de las Illes Balears (BOIB núm. 40 de 3 de abril de 2001).

3. Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears por el cual se aprueba el acuerdo de constitución de una Comisión Paritaria de Prevención de Riesgos Laborales (BOIB núm. 148 de 5 de diciembre de 2000).

Por todo esto, dicto la siguiente

Resolución

1. Aprobar el Protocolo de intervención ante conflictos interpersonales de carácter psicosocial en el trabajo.
2. Publicar esta Resolución en el Butlletí Oficial de les Illes Balears

Palma 17 de febrero de 2022

La consejera de Presidencia, Función Pública e Igualdad

Mercedes Garrido Rodríguez





ADMINISTRACIÓ

DEL GOVERN DE

LES ILLES BALEARS

Edició: 2

Fecha: diciembre
2021

Página 1 de 22

**TÍTULO: PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PREVENTIVA Y DE INTERVENCIÓN ANTE
CONFLICTOS INTERPERSONALES DE CARÁCTER PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO**

PROCEDIMIENTO G-08

PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN ANTE CONFLICTOS INTERPERSONALES DE CARÁCTER PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO

Edición	Fecha de aprobación	Modificación
1	26 de octubre de 2016	
2	14 de diciembre de 2021	





ÁREAS DEL SPRL QUE INTERVIENEN EN EL PROCEDIMIENTO:

- Área Técnica
 - Área Sanitaria
 - Sección jurídica
 - Área administrativa
-





G
O
I
B

ÍNDICE

1. OBJETO
2. APLICACIÓN
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DEFINICIONES
5. ACTUACIONES DEL PROTOCOLO
6. PROCEDIMIENTO FORMAL
7. PROCEDIMIENTO INFORMAL
8. ESQUEMA DEL PROCESO
9. DOCUMENTOS A GENERAR





1. OBJETO

Este procedimiento pretende marcar las pautas de actuación de la Administración del Govern de les Illes Balears ante las comunicaciones de conflictos psicosociales interpersonales en el trabajo. Tienen por objeto la identificación y la evaluación de los riesgos psicosociales asociados a la organización del trabajo y propone las actuaciones preventivas y correctoras que correspondan, respetando la dignidad y los derechos de las personas trabajadoras.

2. APLICACIÓN

El protocolo es de aplicación al personal al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears y de las entidades autónomas que dependen de ella.

Las actuaciones se inician en el momento que el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (SPRL) tiene conocimiento, por escrito, de la comunicación de conflicto hecha (modelo anexo I), y finalizan con el informe que contiene las conclusiones y, si es el caso, las medidas correctoras y/o preventivas oportunas.

El informe mencionado se remite al trabajador o trabajadora afectado, a los jefes de personal correspondientes y a las autoridades laborales y judiciales que lo soliciten.

El Decreto 44/2001, de 23 de marzo, por el cual se aprueba la creación del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales para el personal al servicio de la Administración de las Illes Balears, establece la responsabilidad en cuanto a la vigilancia de la normativa sobre prevención: "*artículo 5. Responsables de la vigilancia de la normativa. Los secretarios generales técnicos, directores generales, gerentes de las entidades autónomas y jefes de las diferentes unidades orgánicas deben adoptar las medidas necesarias para la prevención de riesgos en el área de sus competencias y deben velar por el cumplimiento de la normativa en materia de seguridad y salud en el trabajo en el ámbito de sus competencias, sin menoscabar las que tengan atribuidas los servicios y las personas encargadas de manera específica de los aspectos técnicos de la prevención de riesgos laborales y de vigilancia de la salud.*"

En el caso que persona demandada sea alguno de los responsables mencionados en el Decreto, el informe se debe comunicar a su responsable superior.





3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales
- Ley 3/2007, de 27 de marzo, de la función pública de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears
- Real decreto 39/1997, de 17 de enero, por el cual se aprueba el Reglamento de los servicios de prevención.
- RD leg 5/2015, de 30 de octubre, por el cual se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público
- RD leg 2/2015, de 23 de octubre, por el cual se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores
- Resolución del consejero de Economía y Competitividad por el cual se dispone la inscripción y depósito en el Registro de Convenios Colectivos de las Illes Balears, y la publicación del Convenio colectivo para el personal laboral al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears (exp.: CC_TA_03/013, código de convenio 07000962011987).
- Convenio colectivo sobre prevención y soluciones de reclamaciones en materia de acoso psicológico en el trabajo entre la Oficina Internacional del Trabajo (OIT) y los sindicatos de la OIT de 27 de marzo de 2000.
- NTP 421, "Test de salud total" de Langner-Amiel: su aplicación en el contexto laboral
- NTP 476, acoso psicológico en el trabajo: *mobbing*. INSHT.
- NTP 693: Condiciones de trabajo y códigos de conducta
- NTP 854: Acoso psicológico en el trabajo: definición
- NTP 891 i 892: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laborales.
- Decreto 32/2020 de 5 de octubre, por el cual se regula el régimen disciplinario de la función pública de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears (BOIB núm. 172, de 6 de octubre de 2020)
- Acuerdo Marco Europeo sobre acoso y violencia en el lugar de trabajo (BOE núm. 12, de 14 de enero de 2008)

4. DEFINICIONES

Violencia laboral: la Organización Internacional del Trabajo entiende la violencia como "cualquier tipo de comportamiento agresivo o insultante susceptible de causar un daño o molestias físicas o psicológicas a sus víctimas, sean estas objetivos intencionados o testimonios inocentes involucrados de forma no personal o accidental en los incidentes".



**Conflicto psicosocial:**

Son comportamientos que suponen una agresión de naturaleza psicosocial entre personas que pertenecen a la Administración misma, que prestan servicios en un mismo centro de trabajo. Se debe distinguir entre:

- **Parte positiva del conflicto:** se acepta como una cosa necesaria en la Administración, que contribuye a evitar la apatía de la organización y, por tanto, constituye un elemento necesario para el progreso organizativo y para un desarrollo adecuado de sus miembros. Para avanzar se debe favorecer el afrontamiento de determinados conflictos desde una perspectiva democrática y no violenta, la cual cosa se llama "utilización didáctica del conflicto".
- **Conflicto nocivo laboral:** es una situación en que dos o mas empleados o empleadas públicas con intereses contrapuestos entran en confrontación psicosocial con el objetivo de imponer, neutralizar o dañar a la parte rival para conseguir así la consecución de los objetivos que motivaron la confrontación. La confrontación puede ser verbal o física y se puede desarrollar de manera leve, grave y muy grave de acuerdo con la tipología de las faltas del régimen disciplinario.
- **Acoso psicológico en el trabajo:** es una situación en la cual un trabajador o trabajadora o grupo de trabajadores ejerce una violencia psicológica extrema con conductas y comportamientos, de manera sistemática a lo largo del tiempo, sobre una persona o personas en el lugar de trabajo. Se cumple si confluyen las tres características siguientes:
 - Debe haber una o más conductas de acoso psicológico en el trabajo internacionalmente reconocidas.
 - La duración del acoso psicológico en el trabajo debe comprender un período de tiempo extenso y no debe responder a una acción o conflicto puntual.
 - Es intencional

Existe acoso cuando uno o más trabajadores o directivos, repetida y deliberadamente, se abusa de ellos, se les amenaza y/o se les humilla en circunstancias relacionadas con el trabajo.





Comunicación de conflictos interpersonal de carácter psicosocial en el trabajo: es el registro, escrito, a través del cual la persona trabajadora comunica al Servicio de Prevención la presunta situación de conflicto psicosocial en el trabajo. Con este registro se inician las actuaciones que se describen en este protocolo.

Factores y causas generadoras de conflictos psicosociales interpersonales:

Son tres los factores que propician la aparición de un conflicto:

- Factores culturales. Los mitos, los símbolos, los valores y las ideas sirven para justificar la violencia o la paz.
- Factores estructurales. La falta de equidad, el trato desigual, etc.
- Factores de comportamiento. Son gregarios y tienen que ver con el comportamiento social: liderazgo, atracción, dominación...

Respecto de las causas que favorecen el conflicto encontramos:

- Conflictos de relación y comunicación.
- Conflictos de información.
- Conflictos de intereses.
- Conflictos de valores.
- Conflictos de rol.

Conductas de acoso psicológico en el trabajo (APT): son múltiples y variadas. A continuación se muestran algunas de concretas, de las clasificadas por factores, según Zapf, Knorz i Kulla, 1996:

Atacan a la víctima con medidas organizacionales:

- Prohibir a los compañeros que hablen con una persona.
- No asignar tareas a una persona.
- Asignar tareas sin sentido.
- Asignar tareas degradantes.

Atacan las relaciones sociales de la víctima con aislamiento social:

- Restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con una persona.

Atacan la vida privada





GOIB

- Dar a entender que una persona tiene problemas psicológicos.
- Burlarse de las discapacidades de una persona.
- Imitar gestos, voz, etc. de una persona.
- Burlarse de la vida privada de una persona.

Violencia física

- Ofertas sexuales, violencia sexual.
- Amenazas de violencia física.
- Maltrato físico.

Ataques a las actitudes de la víctima

- Ataques a las actitudes y creencias políticas.
- Ataques a las actitudes y creencias religiosas.
- Mofas de la nacionalidad de la víctima.

Agresiones verbales

- Gritos e insultos.
- Amenazas verbales.

Rumores

- Difundir rumores sobre la víctima.

Mediación: proceso mediante el cual las partes en conflicto llegan a un acuerdo que beneficia a las dos partes y con el cual se repara el daño.

Asesoramiento: proceso mediante el cual el especialista en psicología aplicada aporta posibles soluciones y medidas correctoras y/o preventivas, siempre de acuerdo con sus competencias y responsabilidades.

Persona afectada por el conflicto: empleado o empleada pública que comunica, por escrito, unos hechos, situación y/o persona por considerarse objeto de un conflicto interpersonal de carácter psicosocial en el trabajo.





Persona con la que se tiene el conflicto: empleado o empleada pública a qui se le ha formulado una comunicación de conflicto.

5. ACTUACIONES DEL PROTOCOLO

5.1 Inicio de las actuaciones

Las actuaciones del Servicio de Prevención se iniciarán con la recepción de la comunicación escrita de conflicto interpersonal (en el anexo 1 se adjunta el formato de comunicación). La comunicación la puede presentar la persona afectada (una vez cumplimentada y llevados a cabo los pasos previos que se indican en el cuadro 1), un/a delegada de prevención, el responsable de la unidad administrativa afectada o el coordinador/a de prevención. Esta comunicación no implica el inicio del procedimiento y antes de continuar las actuaciones la persona afectada deberá haber llevado a cabo los pasos previos que se indican a continuación

PASOS PREVIOS A LA INTERPOSICIÓN DEL ESCRITO DE CONFLICTO INTERPERSONAL

- El conflicto se ha intentado resolver	SI	NO → Intentar resolver el conflicto
- El conflicto se ha puesto en conocimiento del superior jerárquico	SI	NO → Ponerlo en conocimiento
- El conflicto se ha puesto en conocimiento del jefe de personal	SI	NO → Ponerlo en conocimiento
- El conflicto se ha puesto en conocimiento del coordinador/a de prevención	SI	NO → Ponerlo en conocimiento

Si después de intentar resolver el conflicto mediante todos los pasos anteriores este continuase sin resolverse, provocando un riesgo para la salud, se podrá iniciar el procedimiento
El Servicio de Prevención no iniciará el procedimiento sin que se hayan llevado a cabo estos pasos previos.





5.2 Inicio del Protocolo

Una vez intentados los pasos previos sin éxito y de haber hecho la Comunicación de conflicto interpersonal (exponiendo en qué consiste el conflicto). La persona afectada será citada por el área técnica del Servicio de Prevención para mantener una entrevista y ratificar o no los hechos ocurridos y el conflicto.

En caso de ratificarse, la persona interesada deberá firmar el Modelo de inicio del procedimiento (anexo 2) que será registrado de entrada en el Servicio de Prevención. En caso de no querer ratificarse en la información aportada o no quiere continuar con el procedimiento, la persona interesada debe firmar el modelo de diligencia de desistimiento (anexo 3) (este desistimiento se puede llevar a cabo en cualquier momento del procedimiento).

Si pasado el plazo de un mes desde que se haya hecho la comunicación de conflicto interpersonal no se ha producido la ratificación del mismo, el Servicio de Prevención archivará la comunicación.

5.3 Continuación del protocolo. Pasos a realizar por las diferentes áreas del Servicio de Prevención

El Servicio de Prevención dispone del plazo máximo de un mes para iniciar las actuaciones siguientes:

5.3.1. El área técnica mantendrá una nueva entrevista con la persona interesada que deberá contestar los siguientes cuestionarios:

- Test de Salud Total (TST) para identificar indicadores del estado de salud de sintomatología psicosomática asociada al estrés. Se debe aplicar el procedimiento de valoración.
- Test del INSST: este test se presenta como una herramienta para identificar y evaluar los factores psicosociales. El objetivo es aportar información para poder identificar cuáles son los factores de riesgo en una situación determinada, y permitir, por tanto, el diagnóstico psicosocial de una empresa o de áreas parciales de esta empresa a partir de los cuestionarios de aplicación individual





- Cualquier otro que se considere oportuno: Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo (Cuestionario de Leymann, LIPT 60¹, EAE (Escala de Apreciación de Estrés)...

5.3.2. Derivación del procedimiento al área médica (esta acción se hará en paralelo a la del punto 1) i, si fuera necesario, al área de enfermería

La persona afectada deberá someterse a una visita médica

5.3.3. Obtención de información complementaria:

I. Hacer la evaluación psicosocial del centro de trabajo o la unidad orgánica de la persona afectada y recogida de todos los datos objetivos y administrativos de los puestos de trabajo

II. En caso necesario, hacer nuevas entrevistas y otras actuaciones (compañeros/as, superiores, persona con la que se tiene el conflicto, coordinadores/as de prevención, etc.)

III. Si es necesario, visitar el lugar de trabajo y realizar las actuaciones pertinentes

5.3.4. Reunión multidisciplinar (médica, técnica y jurídico-administrativa) y toma de decisión de acuerdo con los hechos y la situación. De la reunión se levanta acta y se inicia un procedimiento formal o informal del cual se pondrá en conocimiento a la persona interesada.

De la toma de decisión de la reunión se puede desprender la recomendación al coordinador/a de prevención del caso (o responsable de la consejería afectada) medidas preventivas inmediatas.

Si de la reunión se desprende que puede haber faltas disciplinarias se derivará el caso a la consejería o organismo afectado.

6. PROCEDIMIENTO FORMAL

6.1 Si de la reunión multidisciplinar se desprende que puede haber indicios que la situación denunciada va más allá de un conflicto interpersonal y se puede estar ante un caso de acoso,

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





violencia y/o discriminación, el SPRL emitirá un informe con toda la información recogida y la enviará a la Inspección de Servicios

6,2. La Inspección de Servicios con la información recogida por el SPRL iniciará una investigación de los hechos.

Todos los comparecientes tienen derecho a ser asistidos por la persona o personas que consideren, tanto por lo que hacer al apoyo como asesoramiento legal y/o representación sindical.

Una vez finalizada la investigación, la Inspección de Servicios debe emitir un informe con las propuestas y las conclusiones que considere derivadas de la investigación y lo deber remitir a la persona titular de la consejería competente en materia de función pública quien dará traslado, para su conocimiento, al SPRL.

Este informe debe proponer o bien el archivo del caso, o bien la propuesta de incoar un expediente disciplinario o de otras medias que se consideren procedentes, así como la comunicación de las presuntas irregularidades que se puedan haber detectado a lo largo de la investigación, a los efectos que correspondan. También podrá proponer la remisión al Ministerio Fiscal o cualquier otra cuestión que se desprenda de la actuación inspectora.

Asimismo, también podrá, en todo caso, proponer a la persona titular de la consejería competente en materia de función pública las medidas cautelares que se consideren necesarias.

Finalmente, si de la investigación se desprenden nuevos aspectos relacionados con la salud laboral de los trabajadores y trabajadoras, se pedirá de nuevo la intervención al SPRL quien valorará la situación y emitirá un informe con las medidas preventivas pertinentes

7. PROCEDIMIENTO INFORMAL

7.1 Si en la reunión multidisciplinar se confirma una situación de conflicto interpersonal que requiera la puesta en marcha de medidas de resolución de conflictos, se informará a la persona interesada y se le ofrecerá la posibilidad de llevar a cabo una mediación.





7.2 Mediación

Para llevar a cabo una mediación, las partes en conflicto deben estar de acuerdo para llevarla a cabo.

7.2.1. La mediación se realizará por el área técnica del SPRL, quien organizará las sesiones ofreciendo todas las garantías de confidencialidad y de protección de datos así como un trato igualitario a las dos partes.

El área técnica del SPRL realizará las sesiones de mediación que considere oportunas.

7.2.2. De la mediación se derivará un documento con los acuerdos tomados y que deberá ser firmado por las partes implicadas.

7.2.3. En el caso que no se llegue a un acuerdo, el SPRL emitirá un informe indicando esta circunstancia y hará las propuestas preventivas que considere adecuadas al caso.

8. OTRAS ACTUACIONES

8.1 En cualquier caso, el SPRL emitirá un informe técnico de conclusiones, el cual debe contener la descripción de las actuaciones hechas, la valoración y conclusiones y, si es necesario, la propuesta de medidas correctoras y/o preventivas. Este informe se remite a la persona interesada, a los coordinadores/as de prevención, y a la secretaría general de la consejería correspondiente para que los remita a los jefes de personal correspondientes con la finalidad de llevar a cabo las actuaciones indicadas. Los/las delegadas de prevención recibirán de la secretaría general una copia del informe.

8.2 Aplicación de las propuestas emitidas. Las decisiones y actuaciones, cuando se tengan que llevar a cabo acciones preventivas y/o correctivas, corresponden a los/las jefas de personal correspondientes y/o a los coordinadores/as de prevención, como máximos responsables de la vigilancia de la normativa sobre prevención (de acuerdo con el artículo 5 del Decreto 44/2001). Se pueden prever medidas de mediación y resolución del conflicto interpersonal. Las medidas correctivas pueden comprender la posibilidad de hacer cambios en las condiciones de trabajo, la organización y los estilos de mando.

8.3 El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales hará un seguimiento y recordatorio de la aplicación de las medidas correctoras, si es necesario.

8.4 Los/las jefas de personal y/o coordinadores/as de prevención informarán, por escrito, al SPRL, cómo y cuándo se han llevado a cabo la aplicación de las propuestas mencionadas en el punto anterior.





G
O
B

9. ACLARACIONES AL PROCEDIMIENTO






9.1. Tramitación. El Servicio de Prevención debe tratar, de forma preferente, los casos de conflictos interpersonales de carácter psicosocial y siempre con respeto a la dignidad y los derechos de la persona.













9.2 En caso de iniciarse un expediente disciplinario relacionado con el conflicto psicosocial denunciado o de judicializarse el conflicto, el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales suspenderá el procedimiento hasta la finalización de las mencionadas actuaciones.



PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN ANTE CONFLICTOS INTERPERSONALES DE CARÁCTER PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO

Interpretación del diagrama de flujo:

	Inicio-Fin Proceso		Decisión-Pregunta	UA	Unidad Administrativa	UI	Unidad enfermería
	Etapas del proceso		Documento	SA	Sección Administrativa	UT	Unidad técnica
				UM	Unidad Médica	IE	Inspección de Servicios

			Protocolo de intervención ante conflictos interpersonales de carácter psicosocial en el trabajo				
UA	1		Recepción de la comunicación de conflicto interpersonal que se derivará al área técnica				
UT	2		Cita con la persona interesada y entrevista personal				
			La persona interesada se ratifica en la comunicación?				
				SI		NO	
UA	3		Registro del formulario de inicio del procedimiento	UT	3a	Hacer firmar documento de desistimiento	
UM	4		Visita médica				
UT	5		Administración de cuestionarios/entrevistas				
UI	6		Consulta de enfermería si UM i UT lo consideran				
UA	7		Reunión multidisciplinaria para poner en común la información recogida por UM, UT i UI				
UM							
UT							
UI							



<https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2022/37/1107235>



Se debe seguir con el Procedimiento Informal o con el procedimiento Formal ? La decisión se debe tomar con la participación/consentimiento de la persona interesada		Procedimiento formal				Procedimiento informal			
IE	9	Investigación	UT	13	El área técnica ofrecerá la mediación a las partes en conflicto	UT	14	Las partes están de acuerdo con la mediación?	NO
IE	10	Puede haber un posible delito?	NO		NO			SI	NO
		SI	NO		NO			NO	
		Derivación al Ministerio Fiscal	Continuación de la investigación		Se lleva acabo la mediación			Se emite informe final con medidas preventivas	
		Fin del proceso							Fin proceso
				UT	15	Documento de acuerdo firmado por las partes			
IE	12	De la investigación se desprenden nuevas situaciones o riesgos para el personal		UT	16	Seguimiento			
		SI	NO						
		Retorno al SPRL quien valorará y emitirá informe de medidas preventivas	Emisión de informe de conclusiones						



1. 6. DOCUMENTOS QUE SE GENERAN

Documento	Generador	Firma	Archivo
Comunicación	SPRL		
Hoja de inicio del procedimiento	SPRL		
Diligencia de desistimiento	SPRL		
Acta reunión multidisciplinar	SPRL		
Informe técnico	SPRL		





ANEXO 1

COMUNICACIÓN DE CONFLICTO INTERPERSONAL DE CARÁCTER PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO

DATOS DE LA PERSONA QUE COMUNICA:

APELLIDOS:

NOMBRE:

DNI:

PUESTO DE TRABAJO:

CENTRO DE TRABAJO Y CONSEJERÍA DE DESTINO:

TELÉFONO1:

TELÉFONO2:

CORREO ELECTRÓNICO:

OTRAS OBSERVACIONES:

DATOS DE LA/LAS PERSONAS CON LAS QUE SE TIENE EL CONFLICTO

NOMBRE/S:

PUESTO DE TRABAJO Y CARGO QUE OCUPAN:

CENTRO DE TRABAJO. CONSEJERÍA

OTRAS OBSERVACIONES





G
O
B

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS:
Lugar y fecha
Firma
Servicio de Prevención de Riesgos Laborales

<https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2022/37/1107235>





Información sobre protección de datos

De conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y la legislación vigente en materia de protección de datos, os informamos del tratamiento de datos personales que contiene esta solicitud/formulario.

a) Finalidad del tratamiento y base jurídica: gestión de los recursos humanos al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, de acuerdo con el Real decreto legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el cual se aprueba el texto refundido de la ley del Estatuto básico del empleado público, el Real Decreto legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el cual se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los trabajadores y la Ley 3/2007, de 27 de marzo, de la función pública de la comunidad autónoma de las Illes Balears y artículos 6.1.b i c del Reglamento General de Protección de datos.

b) Responsable del tratamiento: Dirección General de Función Pública y Administraciones Públicas.

c) Destinatarios de los datos personales: se cederán los datos personales al Registro Central de Personal. Ministerio de Hacienda, Instituto Nacional de la Seguridad Social, mutualidades de funcionarios, Tesorería General de la Seguridad Social, Agencia Estatal de Administración Tributaria, entidades financieras, Intervención General del Estado, Intervención General de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, Tribunal de Cuentas y Sindicatura de Cuentas, a los efectos de cumplir con las obligaciones financieras, tributarias y de la Seguridad Social.

d) Plazo de conservación de los datos: los datos se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la cual se recogieron y para determinar las posibles responsabilidades que se puedan derivar de esta finalidad y del tratamiento de los datos. Es de aplicación lo que dispone la normativa de archivos y documentación. Los datos económicos se conservarán de acuerdo con aquello que prevé la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, general tributaria.

e) Existencia de decisiones automatizadas: no están previstas cesiones de datos a terceros países. El tratamiento de los datos debe posibilitar la resolución de reclamaciones o consultas de forma automatizada. No está prevista la realización perfiles.

f) Ejercicio de los derechos y reclamaciones: la persona afectada por el tratamiento de datos personales puede ejercer los derechos de información, acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad, oposición y de no inclusión en tratamientos automatizados (e, incluso, de retirar el consentimiento, si fuera necesario, en los términos que establece el RGPD) ante el responsable del tratamiento mencionado antes, mediante el procedimiento "Solicitud de ejercicio de derechos en materia de protección de datos personales", previsto en la sede electrónica de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears (www.caib.es).

Con posterioridad a la respuesta del responsable o al hecho que no haya respuesta en el plazo de un mes, puede presentar la "Reclamación de tutela de derechos" ante la Agència Española de Protección de Datos (AEPD).

Delegación de protección de datos: la Delegación de Protección de Datos de la Administración de la Comunidad Autónoma de les Illes Balears tiene la sede en la Consejería de Presidencia (passeig de Sagrera, 2, 07012 Palma).

Correo electrónico de contacto: proteccionades@dgd.caib.es





ANEXO 2

**INICIO DEL PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN ANTE CONFLICTOS INTERPERSONALES DE
CARÁCTER PSICOSOCIAL**

Sr./Sra. _____ con DNI _____ y puesto de trabajo _____
en (destino),

MANIFIESTA

1. Que me ratifico con los hechos descritos en la comunicación de conflicto interpersonal
2. Que he hecho los pasos previos para intentar resolver el conflicto interpersonal
3. Que quiero dar inicio al Protocolo de intervención ante conflictos interpersonales de carácter psicosocial y que estoy de acuerdo con que se lleven a cabo todos los pasos indicados en el mismo.

Palma,

Firma

Información sobre protección de datos

De conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y la legislación vigente en materia de protección de datos, os informamos del tratamiento de datos personales que contiene esta solicitud/formulario.

a) Finalidad del tratamiento y base jurídica: gestión de los recursos humanos al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, de acuerdo con el Real decreto legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el cual se aprueba el texto refundido de la ley del Estatuto básico del empleado público, el Real Decreto legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el cual se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los trabajadores y la Ley 3/2007, de 27 de marzo, de la función pública de la comunidad autónoma de las Illes Balears y artículos 6.1.b i c del Reglamento General de Protección de datos.

b) Responsable del tratamiento: Dirección General de Función Pública y Administraciones Públicas.

c) Destinatarios de los datos personales: se cederán los datos personales al Registro Central de Personal. Ministerio de Hacienda, Instituto Nacional de la Seguridad Social, mutualidades de funcionarios, Tesorería General de la Seguridad Social, Agencia Estatal de Administración Tributaria, entidades financieras, Intervención General del Estado, Intervención General de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, Tribunal de Cuentas y Sindicatura de Cuentas, a los efectos de cumplir con las obligaciones financieras, tributarias y de la Seguridad Social.

d) Plazo de conservación de los datos: los datos se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la cual se recogieron y para determinar las posibles responsabilidades que se puedan derivar de esta finalidad y del tratamiento de los datos. Es de aplicación lo que dispone la normativa de archivos y documentación. Los datos económicos se conservarán de acuerdo con aquello que prevé la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, general tributaria.

e) Existencia de decisiones automatizadas: no están previstas cesiones de datos a terceros países. El tratamiento de los datos debe posibilitar la resolución de reclamaciones o consultas de forma automatizada. No está prevista la realización perfiles.

f) Ejercicio de los derechos y reclamaciones: la persona afectada por el tratamiento de datos personales puede ejercer los derechos de información, acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad, oposición y de no inclusión en tratamientos automatizados (e, incluso, de retirar el consentimiento, si fuera necesario, en los términos que establece el RGPD) ante el responsable del tratamiento mencionado antes, mediante el procedimiento "Solicitud de ejercicio de derechos en materia de protección de datos personales", previsto en la sede electrónica de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears (www.caib.es). Con posterioridad a la respuesta del responsable o al hecho que no haya respuesta en el plazo de un mes, puede presentar la "Reclamación de tutela de derechos" ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).

Delegación de protección de datos: la Delegación de Protección de Datos de la Administración de la Comunidad Autónoma de les Illas Balears tiene la sede en la Consejería de Presidencia (passeig de Sagrera, 2, 07012 Palma). Correo electrónico de contacto: protecciondades@dgd.caib.es

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

21





ANEXO 3

DILIGENCIA

Interesado: Sr/a. _____, con DNI _____

HAGO CONSTAR:

Que el/la señor/a _____, ha comparecido hoy en estas dependencias y manifiesta que quiere desistir del procedimiento solicitado de:

Conflicto interpersonal de carácter psicosocial en el trabajo

Motivo del desistimiento:

Palma, _____ de 202

El funcionario del
Servicio de Prevención de Riesgos Laborales

El/La compareciente

