

# PROTOCOL DE RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

Barcelona 20 de setembre de 2015

## Què és ?

És una eina d'aplicació a tots els membres de la policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra en situació administrativa de servei actiu

## Quan no s'aplica, en quins casos ?

Situacions de conflicte que estiguin enjudiciades per la via penal o contenciós-administrativa, estiguin sota investigació de la Divisió d'Afers Interns i les situacions que estiguin sota l'empara del *Protocol per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament psicològic, sexual, per raó de sexe o orientació sexual i altres discriminacions a la feina* de la Generalitat de Catalunya.

## Quins conflictes estan dins l'àmbit del Protocol ?

*Interpersonals.* Són els que es produeixen entre dues persones

*De grup.* Són els que poden afectar tres o més persones d'un grup o equip de treball

*Intergrupals.* Són els que es produeixen entre un o més grups o equips de treball

Ja siguin en vertical com en horitzontal (dins les escales i categories del Cos)

En una etapa inicial, el responsable de la unitat on es produeix el conflicte ha de intervenir i gestionar el conflicte, amb la finalitat de reconduir la situació.

## Per què la creació del servei de Resolució de Conflictes de la PG-ME ?

Per poder donar compliment als objectius marcats en el present protocol, la Direcció General de la Policia encomana al *servei de Resolució de Conflictes de la policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra* amb dependència directa del cap de la Prefectura de la Policia i enquadrat dins l'estructura orgànica de la Divisió Tècnica de Planificació de la Seguretat, les següents funcions:

- L'arxiu de la documentació que es generi en aquest àmbit.
- El seguiment i control dels casos que tingui coneixement.
- Totes aquelles gestions i comunicacions associades als expedients que tingui coneixement.
- Activació de la *Comissió per la Resolució de Conflictes de la policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra*.

## Com s'activa el Protocol de resolució de conflictes de la policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra ?

S'activa en el moment en què una de les parts implicades en un conflicte posa en coneixement dels seus superiors els fets succeïts mitjançant nota informativa, o document equivalent degudament registrat, i que denuncia l'existència d'una situació de conflicte entre membres de la policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra. Aquesta nota informativa, o document equivalent degudament registrat, s'ha de dirigir al cap de la seva àrea o assimilada. En el cas que el cap sigui una de les parts implicades en la situació de conflicte, aquesta nota informativa, o document equivalent, serà tramesa al superior jeràrquic d'aquest.

## **A quins comandaments afecta? als Comandaments amb responsabilitats de cap d'àrea o superior o assimilada**

El cap de l'àrea, comandament superior o assimilada que rebí la nota informativa, o document equivalent (per exemple es pot fer servir un escrit tipus EXOSO i SOL.LICITO) en la que es denunciï una situació de conflicte, contactarà amb les parts en conflicte, iniciarà el corresponent expedient i impulsarà una solució satisfactòria per a les parts en el termini més breu possible.

El comandament corresponent disposa d'un termini màxim d'un mes per gestionar el conflicte. Termini que pot prorrogar-se en casos degudament justificats.

La gestió d'un expedient de resolució de conflictes finalitza amb la redacció d'un informe. Aquest informe s'ha de trametre al *servei de Resolució de Conflictes de la policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra* pel seu coneixement i arxiu.

A les parts afectades se'ls hi comunica el resultat de la gestió del conflicte mitjançant un escrit degudament motivat.

## **Què és el "servei de Resolució de Conflictes de la PG-ME"**

Si es dona el cas que alguna de les parts implicades considera que el conflicte no s'ha resolt, qualsevol de les parts afectades pot posar en coneixement aquesta situació al *servei de Resolució de Conflictes de la policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra*.

Aquesta comunicació la podran fer les persones afectades mitjançant correu electrònic a la bústia de correu corporativa creada a tal efecte i exclusiva del *servei de Resolució de Conflictes de la policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra*, identificant-se i exposant els fets que considerin oportuns i per tant el desacord causa de la comunicació.

## **La Comissió per la Resolució de Conflictes de la policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra**

Aquesta comissió està formada per sis membres de les escales executiva i superior, que han de tenir formació específica en tècniques i eines de mediació i gestió de conflictes. La Prefectura de la Policia nomenarà al comandament que la presidirà. La comissió es reunirà cada 3 mesos per realitzar la coordinació dels casos.

Per a cada cas, es designarà, en un termini màxim de dues setmanes, des de la data d'entrada de la petició al *servei de Resolució de Conflictes de la policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra*, un membre de la comissió per gestionar-lo, amb els següents objectius:

- 1) Identificació de l'origen i de l'estat actual del conflicte.
- 2) Anàlisi i avaluació del cas i de les accions dutes a terme fins ara, així com dels requisits formals –terminis i informació a les parts– del cas.
- 3) Nova proposta de tancament del cas. En aquest cas pot haver dues possibilitats:
  - 3.1) Totes les parts accepten la proposta que s'efectuï des de la Comissió. En aquest cas es dona per tancat definitivament el cas, i si escau, s'apliquen les mesures correctores proposades a les parts implicades.
  - 3.2) No hi ha acord entre les parts o aquestes no accepten la proposta realitzada per la Comissió. En aquest cas la Comissió ha de redactar un informe (veure annex 4) amb destinació a la Prefectura de la Policia en el que es proposaran les mesures correctores que considerin més adients per solucionar la situació de conflicte. La Prefectura de la Policia es reserva el dret d'aplicar aquestes o d'altres mesures.

A les parts afectades se'ls hi comunica el resultat de la gestió del conflicte mitjançant un escrit.

### **Quin paper té la Subdirecció General de Prevenció de Riscos i Salut Laboral del Departament d'Interior (SGPRSL)**

La SGPRSL donarà assessorament al *servei de Resolució de Conflictes de la policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra* i a la *Comissió per la Resolució de Conflictes de la policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra*, en aquells casos que aquests ho demanin.

### **Quin paper té la Subdirecció General de Recursos Humans de la Direcció General de la Policia (DGP)**

La SGRH donarà suport i assessorament al *servei de Resolució de Conflictes de la policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra*, a la *Comissió per a la Resolució de Conflictes de la PG-ME* i a la SGPRSL.

### **La confidencialitat de la informació generada durant tot el tràmit**

La informació generada i aportada per les actuacions en l'aplicació d'aquest protocol tindrà caràcter confidencial i només serà accessible per al personal que intervingui directament en la seva tramitació.

# SAP, TREBALLEM X A TU