

Reglaments

Decret 397/2026, del 7-10-2026, pel qual s'aprova el Reglament del Servei de Diàleg, Conciliació i Resolució Consensuada de Conflictes de l'Administració General.

Exposició de motius

El Decret 241/2026, del 23-6-2026, d'estructuració i de delimitació de competències del Ministeri de Funció Pública i Transformació Digital crea, dins dels serveis generals del Departament de Funció Pública, el Servei de Diàleg, Conciliació i Resolució Consensuada de Conflictes, al qual atribueix la finalitat de facilitar la comunicació entre les persones implicades, afavorir la recerca d'acords voluntaris i contribuir a la millora del clima laboral i a la promoció d'un entorn de treball saludable, d'acord amb els principis de confidencialitat, imparcialitat, neutralitat, voluntarietat i bona fe.

La millora del clima laboral, la prevenció dels conflictes i el foment d'una cultura organitzativa basada en el diàleg constitueixen eines essencials per garantir el bon funcionament dels serveis públics i afavorir unes relacions professionals basades en el respecte mutu, la confiança i la corresponsabilitat.

En aquest context, el Govern impulsa instruments de gestió de persones orientats a reforçar el benestar professional, la cohesió dels equips i la qualitat de les relacions de treball dins l'Administració general. La capacitat de les organitzacions públiques per prestar serveis eficients i de qualitat està estretament vinculada a l'existència d'entorns laborals saludables, a la confiança entre les persones que hi treballen i a la disponibilitat de mecanismes que permetin abordar de forma constructiva les discrepàncies i tensions que poden sorgir en l'exercici de les funcions públiques.

El Servei es configura com un instrument intern de suport a la gestió dels recursos humans que té per finalitat facilitar espais de comunicació i de resolució consensuada de discrepàncies de caràcter laboral, relacional o organitzatiu que es produeixin entre el personal de l'Administració general.

La intervenció del Servei no substitueix ni limita l'exercici de les competències atribuïdes als òrgans administratius en matèria de direcció, organització, inspecció, règim disciplinari, prevenció de riscos laborals o resolució dels procediments administratius, ni altera els drets i les garanties reconeguts per l'ordenament jurídic.

L'actuació del Servei queda limitada exclusivament a facilitar el diàleg i la resolució consensuada de conflictes interns dins l'àmbit de l'Administració general, sense intervenir en procediments administratius ni en les relacions entre l'Administració i la ciutadania, les empreses o altres entitats.

Per tal de garantir un funcionament homogeni del Servei, determinar-ne els principis d'actuació, fixar el procediment d'intervenció i establir els drets i les obligacions de les persones participants, resulta necessari aprovar aquest Reglament.

La implantació d'instruments de prevenció i gestió constructiva dels conflictes constitueix una pràctica consolidada en les organitzacions públiques i privades orientades a la millora contínua, al benestar professional i a la qualitat dels serveis prestats.

A proposta del ministre de Funció Pública i Transformació Digital, el Govern, en la sessió del dia 7 d'octubre del 2026, aprova aquest Decret amb el contingut següent:

Article únic

S'aprova el Reglament del Servei de Diàleg, Conciliació i Resolució Consensuada de Conflictes de l'Administració General, que entra en vigor als tres mesos de la seva publicació al *Butlletí Oficial del Principat d'Andorra*.

Reglament del Servei de Diàleg, Conciliació i Resolució Consensuada de Conflictes de l'Administració General**Capítol primer. Disposicions generals****Article 1. Objecte**

Aquest Reglament té per objecte regular l'organització, el funcionament i el procediment d'actuació del Servei de Diàleg, Conciliació i Resolució Consensuada de Conflictes de l'Administració General, adscrit al Departament de Funció Pública, així com determinar els principis que en regeixen l'actuació.

Article 2. Finalitat

1. El Servei té com a finalitat prevenir i gestionar, sense exercir funcions decisòries ni substituir les competències dels òrgans competents, mitjançant mecanismes de diàleg, conciliació i resolució consensuada, els conflictes de caràcter laboral, relacional o organitzatiu que es produeixin entre el personal de l'Administració general.

2. L'actuació del Servei té per objecte:

- a) Facilitar la comunicació entre les persones implicades.
- b) Afavorir la comprensió recíproca de les posicions de les parts.
- c) Promoure la recerca de solucions consensuades.
- d) Contribuir a la prevenció dels conflictes i a la millora del clima laboral.
- e) Fomentar una cultura organitzativa basada en el respecte mutu, la cooperació i la corresponsabilitat.

Article 3. Àmbit d'aplicació

1. El Servei desenvolupa les seves funcions exclusivament respecte dels conflictes interns que afectin el personal de l'Administració general.

Els conflictes interns han de ser susceptibles de resoldre's mitjançant el diàleg i no hi pot haver una prohibició legal o reglamentària que n'impedeixi el tractament.

2. Poden sol·licitar la intervenció del Servei:

- a) Qualsevol empleat públic de l'Administració general.
- b) Els responsables jeràrquics.
- c) La direcció del Departament de Funció Pública, quan aprecii l'existència d'una situació susceptible de ser abordada mitjançant els mecanismes previstos en aquest Reglament.

3. La intervenció del Servei requereix, en tot cas, l'acceptació voluntària de totes les persones implicades directament en el conflicte.

4. No són objecte d'intervenció del Servei les situacions que presentin indicis raonables d'assetjament laboral, assetjament sexual, assetjament per raó de sexe o qualsevol altra conducta que pugui constituir una infracció disciplinària o una vulneració de drets fonamentals, sens perjudici que les parts puguin recórrer als procediments específics previstos per l'ordenament jurídic.

Article 4. Principis d'actuació

1. L'actuació del Servei es regeix pels principis següents:

- a) Voluntarietat.
- b) Confidencialitat.

- c) Imparcialitat.
- d) Neutralitat.
- e) Bona fe.
- f) Respecte mutu.
- g) Igualtat de tracte entre les persones participants.
- h) Autonomia de les parts en la construcció de les solucions consensuades.
- i) Celeritat i senzillesa procedimental.

2. Les manifestacions efectuades en el marc del procés tenen caràcter reservat i no poden ser utilitzades ni invocades posteriorment en procediments disciplinaris, administratius o judicials, llevat del consentiment exprés de les persones afectades o dels supòsits exigibles legalment.

Capítol segon. Organització i funcionament del Servei

Article 5. *Adscripció orgànica*

1. El Servei de Diàleg, Conciliació i Resolució Consensuada de Conflictes està adscrit al Departament de Funció Pública del ministeri competent en matèria de funció pública.
2. El Servei exerceix les seves funcions amb autonomia funcional respecte de les persones implicades en cada procés de diàleg, sens perjudici de la dependència orgànica del Departament de Funció Pública.
3. Correspon a la direcció del Departament de Funció Pública garantir el funcionament correcte del Servei i proporcionar-li els mitjans personals i materials necessaris per desenvolupar les seves funcions.

Article 6. *Funcions del Servei*

Corresponen al Servei les funcions següents:

- a) Rebre les sol·licituds d'intervenció.
- b) Valorar si les situacions plantejades poden ser objecte d'intervenció d'acord amb aquest Reglament.
- c) Informar les persones interessades sobre la naturalesa, els principis i el funcionament del Servei.
- d) Facilitar espais de diàleg i comunicació entre les persones implicades.
- e) Afavorir la recerca de solucions consensuades que contribueixin a millorar les relacions professionals.
- f) Elaborar, quan escaigui, els documents interns relatius als acords assolits.
- g) Fer el seguiment dels acords quan les parts ho sol·licitin.
- h) Informar sobre altres mecanismes disponibles quan un conflicte no sigui susceptible de ser tractat pel Servei.

Article 7. *Persones conciliadores*

1. Les actuacions del Servei són conduïdes per una o diverses persones designades pel Departament de Funció Pública.
2. Les persones designades han d'actuar amb absoluta imparcialitat, neutralitat i autonomia funcional respecte de les persones participants.
3. Les persones designades han de tenir titulació universitària i disposar de formació específica en mediació-conciliació, tècniques de gestió de conflictes, comunicació, negociació, conciliació o altres disciplines relacionades amb la resolució consensuada de conflictes.
4. El departament de formació de cada cos ha de promoure la formació continuada de les persones que vulguin ser designades conciliadores.

Article 8. Designació

1. La persona responsable de conduir el procés és designada per la direcció del Departament de Funció Pública entre el personal que presti serveis a l'Administració general i que disposi de la formació, els coneixements i les aptituds necessaris per desenvolupar les funcions previstes en aquest Reglament.
2. En la designació s'han de tenir en compte especialment:
 - a) L'absència de qualsevol conflicte d'interessos.
 - b) La inexistència de relacions jeràrquiques directes amb les persones participants, sempre que sigui possible.
 - c) L'experiència i els coneixements requerits per la naturalesa del conflicte.
3. Quan la naturalesa o la complexitat del conflicte ho aconsellin, es poden designar dos persones per conduir el procés perquè actuïn conjuntament.
4. En els conflictes que afectin el personal del Departament de Funció Pública, la direcció pot designar una persona conciliadora adscrita a un altre departament de l'Administració general.

Article 9. Abstenció

1. La persona designada pel Servei s'ha d'abstenir d'intervenir quan ocorrin circumstàncies que puguin comprometre la seva imparcialitat o generar un dubte objectiu sobre la seva neutralitat.
2. En particular, constitueixen causes d'abstenció:
 - a) Mantenir o haver mantingut una relació jeràrquica directa amb alguna de les persones participants que pugui afectar la imparcialitat.
 - b) Tenir un interès personal en l'assumpte.
 - c) Mantenir una relació personal especialment estreta o manifestament conflictiva amb alguna de les persones implicades.
 - d) Haver intervingut prèviament en el mateix conflicte exercint funcions de direcció, assessorament o instrucció.
3. L'aparició d'una causa d'abstenció s'ha de comunicar immediatament a la direcció del Departament de Funció Pública, que designarà una altra persona per al Servei.
4. Les persones participants poden sol·licitar motivadament la substitució de la persona conciliadora quan apareixi alguna circumstància susceptible de comprometre la seva imparcialitat.
5. La direcció del Departament de Funció Pública ha de resoldre motivadament la petició.

Article 10. Deures

1. La persona designada ha d'exercir les seves funcions amb diligència i respecte als principis establerts en aquest Reglament i, en particular, ha de:
 - a) Actuar amb imparcialitat, neutralitat i objectivitat.
 - b) Afavorir la participació equilibrada de totes les persones implicades.
 - c) Garantir la confidencialitat de tota la informació obtinguda durant el procés.
 - d) Vetllar perquè els acords eventuais siguin adoptats lliurement per les parts.
 - e) Donar per finalitzat el procés quan apareixi que no hi ha condicions mínimes que permetin continuar-lo amb garanties.
2. Les persones participants han d'actuar amb respecte mutu, bona fe i voluntat de cooperació, i evitar conductes que dificultin el desenvolupament del procés.

Capítol tercer. Procediment

Article 11. *Inici del procés*

1. El procés de diàleg, conciliació i resolució consensuada de conflictes es pot iniciar:
 - a) A sol·licitud d'una o de totes les persones implicades.
 - b) A proposta del superior jeràrquic de les persones implicades.
 - c) A iniciativa del Departament de Funció Pública, sense perjudici que la participació continuï sent voluntària, quan tingui coneixement d'una situació susceptible de ser abordada mitjançant els mecanismes previstos en aquest Reglament.
2. En tots els supòsits, el procés només es pot iniciar si totes les persones implicades directament hi manifesten el seu consentiment.
3. La participació en el procés és voluntària i qualsevol de les parts pot retirar-ne el consentiment en qualsevol moment, sense necessitat de motivar la seva decisió.

Article 12. *Admissió*

1. Rebuda la sol·licitud, el Servei ha de valorar si el conflicte és susceptible de ser tractat d'acord amb aquest Reglament.
2. Quan consideri que el conflicte no és susceptible d'intervenció, el Servei ha de comunicar aquesta circumstància a la persona sol·licitant, de forma motivada.

Article 13. *Sessió informativa*

1. Amb caràcter previ a l'inici del procés, la persona designada pel Servei ha d'informar les parts sobre:
 - a) La finalitat del Servei.
 - b) Els principis que regeixen el procediment.
 - c) El caràcter voluntari de la participació.
 - d) A confidencialitat del procés.
 - e) Els possibles resultats del procediment.
2. Si totes les parts manifesten la seva conformitat, s'inicia el procés de diàleg.

Article 14. *Desenvolupament del procés*

1. La persona conciliadora ha d'organitzar el desenvolupament del procés de la manera que consideri més adequada atenent les característiques del conflicte.
2. Pot fer:
 - a) Entrevistes individuals.
 - b) Sessions conjuntes.
 - c) Reunions parcials amb algunes de les persones implicades.
 - d) Qualsevol altra actuació que afavoreixi el diàleg entre les parts.
3. La persona conciliadora ha de vetllar perquè totes les persones participants disposin de les mateixes oportunitats per expressar les seves posicions.
4. El procés s'ha de desenvolupar amb respecte, escolta activa i col·laboració.
5. El procediment ha de finalitzar en el termini màxim de dos mesos, llevat que la complexitat del cas justifiqui una durada superior.

Article 15. *Finalització*

El procediment finalitza:

- a) Per acord entre les parts.
- b) Per desistiment d'una o diverses de les persones participants.
- c) Quan la persona conciliadora consideri que no hi ha possibilitats raonables d'assolir una resolució consensuada.
- d) Quan apareguin circumstàncies que impedeixin continuar el procés amb les garanties exigibles.
- e) Per qualsevol altra causa que faci impossible la continuació del procés.

Article 16. *Acords*

1. Els acords assolits han de reflectir fidelment la voluntat de les persones participants.
2. Els acords poden recollir compromisos d'actuació, pautes de comunicació, mecanismes de seguiment o qualsevol altra mesura que les parts considerin adequada per prevenir la reproducció del conflicte.
3. Els acords s'han de formalitzar per escrit i han de ser signats per les persones participants.
4. Una còpia dels acords s'ha de lliurar a cadascuna de les persones participants.

El Servei pot efectuar el seguiment dels acords quan així ho sol·licitin totes les parts.

Article 17. *Naturalesa jurídica dels acords*

1. Els acords assolits en el marc del Servei constitueixen compromisos voluntaris assumits per les persones participants.
2. Els acords no tenen la consideració d'actes administratius ni de convenis administratius.
3. Els acords no poden modificar, deixar sense efecte o substituir decisions adoptades pels òrgans competents de l'Administració ni alterar l'exercici de les potestats administratives atribuïdes per l'ordenament jurídic.
4. Els acords no poden limitar l'exercici dels drets individuals reconeguts per la normativa vigent. Tampoc no poden afectar drets o obligacions de terceres persones alienes al procés.

Article 18. *Protecció de dades personals*

1. El tractament de les dades personals derivat de l'activitat del Servei s'ha d'ajustar a la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals.
2. Només es poden tractar les dades estrictament necessàries per al desenvolupament de les funcions atribuïdes al Servei.
3. Les dades personals obtingudes no poden ser utilitzades amb finalitats diferents de les previstes en aquest Reglament.

Disposició addicional

El Departament de Funció Pública ha d'adoptar les mesures organitzatives necessàries per garantir el funcionament efectiu del Servei de Diàleg, Conciliació i Resolució Consensuada de Conflictes.

Cosa que es fa pública per a coneixement general.

Andorra la Vella, 7 d'octubre del 2026

Xavier Espot Zamora
Cap de Govern