

 <p>GENERALITAT VALENCIANA <small>CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</small></p>	<p>SERVICI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS TÍTOL: PROCEDIMENT DE GESTIÓ INTERNA DE CONFLICTES</p>	<p>CODI: UCE-PS-01</p>
---	---	-------------------------------

D'APLICACIÓ A TOTES LES UNITATS DEL SERVICI DE PREVENCIÓ

VIGENT DES DE: data d'aprovació per la Sotssecretaria

CÒPIA CONTROLADA NÚM:

ÍNDEX

1.- JUSTIFICACIÓ/ EXPOSICIÓ DE MOTIUS	p. 2
2.- OBJECTIU	p. 4
3.- ÀMBIT D'APLICACIÓ	p. 5
4.- DEFINICIONS	p. 5
5.- COMPETÈNCIES	p. 13
6.-COMISSIÓ DE GESTIÓ INTERNA DE CONFLICTES	p. 16
7.- FASES DEL PROCEDIMENT	p. 18
8.- GARANTIES I ALTRES ASPECTES	p. 24
9.- NORMATIVA LEGAL	p. 26
10.- REFERÈNCIES	p. 28
11.- PRINCIPALS ABREVIATURES	p. 29
12.- CONTROL DE CANVIS	p. 29
13.- DISTRIBUCIÓ DE CÒPIES	p. 30
14.- ELABORACIÓ, REVISIÓ I APROVACIÓ DEL PROCEDIMENT	p. 30
15.- ANNEXOS	p. 33
ANNEX I.- MODEL DE SOL·LICITUD D'ACTUACIÓ	
ANNEX II.- RELAT DELS FETS	
ANNEX III.- MODEL DE CONSENTIMENT	
ANNEX IV.- GUIA DE BONES PRÀCTIQUES I DECLARACIÓ DE PRINCIPIS	

 <p>GENERALITAT VALENCIANA CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</p>	<p>SERVICI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS TÍTOL: PROCEDIMENT DE GESTIÓ INTERNA DE CONFLICTES</p>	<p>CODI: UCE-PS-01</p>
--	---	-------------------------------

1.- JUSTIFICACIÓ/ EXPOSICIÓ DE MOTIUS

Totes les persones han de ser tractades amb dignitat, tenen dret a la integritat moral i física i a la no-discriminació, garantit per la Constitució Espanyola, la normativa de la Unió Europea, l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic i la legislació laboral espanyola.

La Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals (d'ara en avant LPRL), estableix que totes les organitzacions laborals, incloses les administracions públiques, han de proporcionar la millora de les condicions de treball dels seus treballadors i treballadores, elevar-los el nivell de protecció de la seguretat i salut, no sols vetlant per la prevenció i protecció davant dels risc que poden ocasionar menyscabament o dany físic, sinó també davant de riscos que puguen originar deteriorament en la salut psíquica dels treballadors i les treballadores.

El Decret 123/2001, de 10 de juliol del Govern Valencià pel qual s'aprova el Reglament dels Servicis de Prevenció de Riscos Laborals en l'àmbit de l'administració de la Generalitat Valenciana i els seus organismes autònoms, crea un servici de prevenció propi per al sector sanitari, de manera que en els casos en què els conflictes o les situacions de violència afecten el personal que treballa en eixe sector, la competència en matèria de prevenció de riscos laborals correspondrà a la conselleria competent en matèria de sanitat, la qual cosa justifica l'aprovació del present procediment per la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública (d'ara en avant CSUSP).

D'altra banda, la Llei Orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i hòmens, (d'ara en avant LOIEMH) definix les conductes d'assetjament sexual i assetjament per raó de sexe, la discriminació per raó d'embaràs i de maternitat, la indemnitat davant de represàlies per denunciar estes conductes; les mesures específiques per a previndre i els criteris d'actuació de les administracions públiques. També arreplega que en els procediments en què les al·legacions de la part actora es fonamenten en actuacions discriminatòries, per raó de sexe, correspondrà a la persona demandada provar l'absència de discriminació en les mesures adoptades i la seua proporcionalitat.

Quant a l'assetjament per motiu d'orientació sexual i identitat de gènere, hi ha diferent legislació internacional i europea sobre Drets Humans, com la carta europea (art. 21), que prohibix la discriminació per orientació sexual, la Resolució 8 febrer 94 o la Resolució del Consell Europeu de Drets Humans de l'ONU.

	SERVICI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS TÍTOL: PROCEDIMENT DE GESTIÓ INTERNA DE CONFLICTES	CODI: UCE-PS-01
---	---	------------------------

Espanya va incorporar a la seua normativa directives europees i va ratificar tractats i protocols internacionals que prohibixen qualsevol discriminació per causa de l'orientació sexual. En la legislació nacional cal destacar la Llei 62/2003, de 30 de desembre, de mesures fiscals, administratives i d'orde social, que adequa la legislació nacional a la Directiva 2000/43/CE i a la Directiva 2000/78/CE, i procedix la seua transposició al nostre dret. Esta llei busca l'aplicació real i efectiva del principi d'igualtat de tracte i no-discriminació i fa menció expressa a la realitzada per raó d'orientació sexual. Per mitjà de les mesures incloses en eixa llei es va establir un marc legal general per a combatre la discriminació, directa i indirecta, i es va modernitzar la regulació de la igualtat de tracte i de la no-discriminació en el treball; així, la Llei 13/2005, d'1 de juny, per la qual es modifica el Codi Civil en matèria de dret a contraure matrimoni, o la Llei 3/2007, de 15 de març, reguladora de la rectificació registral de la menció relativa al sexe de les persones.

El I Pla d'Igualtat de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, publicat en el DOCV, el 16 de juny de 2016, establix la necessitat d'elaborar un protocol per a la prevenció, detecció, actuació i resolució de les situacions d'assetjament sexual, per raó de sexe, de l'orientació sexual i identitat de gènere.

Les inquietuds de les treballadores i dels treballadors, manifestades a través dels seus representants davant de la Comissió Sectorial de Seguretat i Salut Laboral de la CSUSP, sobre determinades conductes en l'àmbit laboral, atesa la conflictivitat en el treball com un risc laboral emergent, han sigut tingudes en compte a l'hora de redactar este procediment.

La CSUSP reconeix que tota persona té dret a una protecció eficaç en matèria de seguretat i salut en el treball i a realitzar el seu treball lliure de qualsevol tipus de violència, així com de qualsevol discriminació prohibida en l'ordenament jurídic, i ha de rebre, en definitiva, un tracte correcte, respectuós i digne, i es compromet a assignar els mitjans humans i materials necessaris, així com a implantar les mesures de caràcter organitzatiu oportunes per a previndre i afrontar, si és el cas, les conseqüències derivades d'este tipus de situacions, assumint que les actituds de violència suposen un atemptat contra la dignitat dels treballadors i de les treballadores, per la qual cosa no es tolerarà cap tipus de conducta violenta en el treball. Per tant, queda expressament prohibida qualsevol acció o conducta d'esta naturalesa, que és considerada com a falta molt greu, per tot això esta conselleria es compromet a fer ús dels seus poders directius i disciplinaris per a protegir els seus treballadors i treballadores davant de qualsevol tipus de violència en el treball i vetlarà pel compliment del principi d'igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i hòmens, atenent tot allò que es recull en el Pla d'Igualtat de la CSUSP.

	SERVICI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS TÍTOL: PROCEDIMENT DE GESTIÓ INTERNA DE CONFLICTES	CODI: UCE-PS-01
---	---	------------------------

En conseqüència la CSUSP desplega este procediment de prevenció i resolució interna de conflictes.

Este procediment pretén salvaguardar els drets de les persones afectades en un context de prudència i confidencialitat, a partir del qual, tota persona inclosa en l'àmbit d'aplicació d'este procediment, té dret a plantejar una sol·licitud que siga abordada a través seu, sense perjudici de les accions administratives o judicials que procedisquen.

El Procediment de Gestió Interna de Conflictes (d'ara en avant PGIC) suposa un sistema flexible que contempla situacions en què l'assetjament en les seues diferents manifestacions, (laboral, sexual, per raó de sexe, de l'orientació sexual i identitat de gènere, etc.) podria suposar la màxima expressió de violència en el treball, però atesa la diversitat de la problemàtica, s'hi introduïxen mesures orientades a la detecció, investigació, intervenció i possible resolució de conflictes que no poden ser qualificats com a assetjament.

Especial rellevància adquirix en l'àmbit de la prevenció de riscos psicosocials la prevenció primària, per a la qual s'elabora una Guia de *Bones Pràctiques i declaració de principis*, que figura en l'annex IV d'este procediment.

Tot això es gestionarà observant un rigorós respecte a la intimitat, confidencialitat, objectivitat i neutralitat.

El procediment ha de donar cabuda a tots els components de l'organització, motiu pel qual ha de ser participat, conegut i compartit per tots i totes.

2.- OBJECTIU

Objectiu general: Proporcionar un instrument d'anàlisi i intervenció en matèria de prevenció, resolució i seguiment, per a diferents situacions de conflictivitat en el treball, com a violència laboral interna, diferents tipus d'assetjament (laboral, sexual, per raó de sexe, de l'orientació sexual i identitat de gènere, etc.), sense interferir en els procediments legalment establits per a tractar situacions en què poguera haver-se incorregut en falta disciplinària o en il·lícit penal.

Objectius específics:

- Implantar un procediment que permeta a la Comissió de Gestió Interna de Conflictes (d'ara en avant CGIC), una eficaç i àgil gestió interna tant dels conflictes com de les situacions de violència, així com les diferents manifestacions d'assetjament (laboral, sexual, per raó de sexe, de l'orientació sexual i identitat de gènere) que afecten el personal que presta servicis en l'àmbit del sector sanitari de la

 <p>GENERALITAT VALENCIANA CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</p>	<p align="center">SERVICI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS TÍTOL: PROCEDIMENT DE GESTIÓ INTERNA DE CONFLICTES</p>	<p align="center">CODI: UCE-PS-01</p>
--	--	--

Generalitat, que s'integrarà en el Pla General de Prevenció de Riscos Laborals i al qual s'aplicarà el I Pla d'Igualtat de la Conselleria.

- Crear la figura de la Comissió de Gestió Interna de Conflictes.
- Oferir i facilitar la mediació com a instrument per a resoldre controvèrsies interpersonals
- Previure situacions de major conflictivitat laboral, canalitzant les situacions de violència laboral més greus cap a l'adopció de mesures per a aconseguir que desapareguen.
- Crear entorns “saludables” en l'àmbit laboral, conscienciant sobre la necessitat del respecte a la diversitat i perseguint qualsevol representació de l'assetjament, potenciant i promovent una cultura igualitària en la CSUSP.

3.- ÀMBIT D'APLICACIÓ

El present procediment s'aplica al personal que desplega l'activitat laboral en l'àmbit de les institucions sanitàries de la CSUSP de la Generalitat Valenciana i al personal comprés en el Decret 71/1989, de 15 de maig, del Consell de la Generalitat Valenciana, sobre regulació dels òrgans de gestió de personal de la Conselleria de Sanitat i Consum i òrgans dependents.

En el cas que el conflicte tinga lloc entre personal dependent de la CSUSP i personal d'una empresa externa, que realitze la seua activitat en el mateix centre de treball, s'adoptaran totes les mesures que siguen necessàries, d'acord amb les obligacions previstes en la Llei de Prevenció de Riscos Laborals (d'ara en avant LPRL) sobre coordinació d'activitats empresarials, s'ha d'informar tota empresa externa que concerte amb la CSUSP de l'existència del procediment, i ha d'haver-hi una comunicació recíproca del cas, amb la finalitat d'arribar a un acord sobre la forma d'abordar el conflicte.

4.- DEFINICIONS

4.1. Àmbit: Sector Sanitari de la Generalitat.

El personal del sector sanitari de la Generalitat inclou:

- a) El personal que presta servici en institucions sanitàries de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, que abasta el personal en període de formació (MIR, EIR, FIR, BIR, etc.).

 <p>GENERALITAT VALENCIANA <small>CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</small></p>	<p>SERVICI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS TÍTOL: PROCEDIMENT DE GESTIÓ INTERNA DE CONFLICTES</p>	<p>CODI: UCE-PS-01</p>
---	---	-------------------------------

b) El personal comprés en l'article 1 del Decret 71/1989, de 15 de maig, del Consell de la Generalitat Valenciana, sobre regulació dels òrgans de gestió del personal de la Conselleria de Sanitat i Consum i òrgans dependents, com ara:

-El personal que presta servicis en centres de Salut Pública.

-El personal de la Inspecció de Servicis Sanitaris, la relació de llocs de treball del qual es conté en el Decret 56/2006, de 28 d'abril, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament d'Organització i Funcionament de la Inspecció de Servicis Sanitaris de la Conselleria de Sanitat.

-El personal amb requisit de llicenciat i diplomad sanitari, els llocs de treball del qual es van adscriure, per mitjà de el Decret 235/2007, de 14 de desembre, del Consell, a la Conselleria de Sanitat.

4.2. Definició de conflicte, de diferents tipus d'assetjament i d'altres conceptes

Conflicte: s'entén com a tal la interacció de persones interdependents que perceben oposició d'interessos, objectius o valors i que veuen en l'altra part un obstacle a les seues metes, quan almenys una de les parts experimenta que la situació creada minva el seu dret a la dignitat en el treball i té dificultat per a defensar's d'esta situació, i no es considera conflicte aquelles situacions aïllades, merament ocasionals o derivades de desencontres raonables en una relació laboral.

Mediació: és una intervenció en què dos o més parts implicades en un conflicte treballen amb una tercera, el mediador, imparcial i neutral que, no tenint poder ni autoritat per a prendre decisions sobre el resultat final, ajuda en la consecució d'un acord mútuament acceptable entre les parts, a fi de generar les seues pròpies solucions.

Assetjament laboral: “Exposició a conductes de violència psicològica, dirigides de forma reiterada i prolongada en el temps, cap a una o més persones per part d'una/unes altra/altres que actuen front aquella/es des d'una posició de poder (no necessàriament jeràrquica). La dita exposició es dóna en el marc d'una relació laboral i suposa un risc important per a la salut”. (NTP 854 Assetjament Psicològic en el Treball).

Quan s'utilitza l'expressió assetjament laboral, se sol fer referència al que en termes un poc més concrets es coneix com «assetjament moral o psicològic en el treball» –en la seua terminologia anglesa, «*mobbing*»–, sense oblidar, no obstant això, que este fenomen pot ser emmarcat, al seu torn,

 <p>GENERALITAT VALENCIANA <small>CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</small></p>	<p>SERVICI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS TÍTOL: PROCEDIMENT DE GESTIÓ INTERNA DE CONFLICTES</p>	<p>CODI: UCE-PS-01</p>
---	---	-------------------------------

en un context conceptual més ampli, com és el de la «violència psicològica en el treball», en el qual cal incloure tota una sèrie de conductes, indesitjables i inacceptables en l'àmbit laboral.

Per a este procediment i intentant aclarir la definició d'assetjament laboral continguda en la Llei Orgànica 5/2010, de 22 de juny, del Codi Penal, es considera «assetjament psicològic o moral en el treball» “aquella situació en què una persona o grup de persones exercixen una violència psicològica de forma sistemàtica, recurrent i durant un temps prolongat, sobre una altra persona o persones en el lloc de treball, amb la finalitat de destruir les seues xarxes de comunicació, així com la seua reputació i/o pertorbar greument l'exercici de les seues funcions, i convé reiterar que quan es parla de “persones o grup de persones” no cal que hi haja una relació de jerarquia, en cap dels dos sentits.

Respecte a “violència psicològica”, es requerix que hi haja una violència psicològica important, la qual cosa alguns autors qualifiquen “d'extrema”. Quan es parla de “sistemàtica, recurrent” s'al·ludix al fet que a l'assetjament no el configuren una o diverses accions esporàdiques o una actitud aïllada o puntual, sinó que obeïxen a un mètode i es repetix periòdicament. És a dir, es tracta d'accions que pretenen un objectiu concret (aconseguir desestabilitzar psicològicament a la persona/es assetjada/es per a tractar, com ocorre en molts casos, d'aconseguir que abandonen o s'aparten del seu lloc de treball), amb una cadència constant (freqüència o periodicitat regular).

Respecte a les conductes que pogueren constituir un assetjament moral en el treball el *Leymann Inventory of Psychological Terrorization* descriu fins a 45 formes o comportaments distints que, prenent-los com a referència, es podrien agrupar en dos grans apartats, sense que això supose establir classificacions totalment tancades i exhaustives:

1. Accions contra la reputació o la dignitat personal o social per mitjà d'actituds i comentaris que qüestionen i tracten de ridiculitzar una persona pel seu aspecte, condicions físiques, idees, creences, etc., o per mitjà d'atacs a la seua vida privada.
2. Accions contra l'execució del seu treball: tasques que sobrepassen la seua capacitat o la seua qualificació professional, o al contrari, de molt inferior categoria de què té reconeguda la persona objecte d'estes pràctiques; privar-li la realització de qualsevol activitat; negar-li la informació o els recursos necessaris per a realitzar el seu treball habitual; dificultar la realització del seu treball; cursar ordres de treball impossibles o contradictòries; dificultar o reduir les seues possibilitats de comunicació i limitar els seus contactes socials dins de l'organització; aïllar-la o apartar-la físicament o

 <p>GENERALITAT VALENCIANA</p> <p>CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</p>	<p>SERVICI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS</p> <p>TÍTOL: PROCEDIMENT DE GESTIÓ INTERNA DE CONFLICTES</p>	<p>CODI: UCE-PS-01</p>
--	--	-------------------------------

funcionalment de la resta de la unitat a què pertany; realitzar comentaris o difondre rumors negatius i en perjudi de la seua reputació professional i, en general, qualsevol pràctica o conducta tendent a menyscar el seu prestigi professional i a perjudicar l'exercici normal de les seues funcions.

En este context, perquè una conducta pugua ser qualificada d'assetjament *psicològic o moral* es requerirà que es complisquen totes les condicions que s'han subratllat en la definició.

No tindran, per tant, la consideració d'assetjament psicològic/mobbing:

-Aquelles conductes que es produïxen des d'una relació simètrica i definixen un conflicte entre les parts en l'àmbit del treball, bé siga de caràcter puntual, en un moment concret, o més permanent. Evidentment, tot conflicte afecta l'àmbit laboral, es dona en el seu entorn i influïx en l'organització i en la relació laboral, però no pot considerar-se *mobbing* si no reunit les condicions de la definició.

-Les accions de violència en el treball, realitzades des d'una posició prevalent de poder respecte a la víctima, però que no siguen realitzades de forma reiterada i prolongada en el temps.

-Conductes que encara que puguen suposar autèntiques situacions de «maltractament psicològic en el treball», semblants a les incloses en el *mobbing*, no tinguen el component de repetició i duració analitzat, ja siga perquè siguen realment esporàdiques o perquè siguen denunciades en una fase precoç. Com a tals conductes violentes han de ser igualment previngudes i/o avortades com més prompte millor i, si és el cas, sancionades d'acord amb la normativa de cada organització, però no com a *mobbing*, per no reunir les seues característiques essencials. Cal tindre en compte que si estes situacions no es resolen amb promptitud, possibilitarà que cronifiquen, i poden evolucionar a una situació d'assetjament pròpiament dita.

-Així mateix, no es consideraran conductes d'assetjament les conductes que, a pesar de poder-se incloure aparentment en la definició, es concloga que per les seues característiques no constituïxen comportaments violents (per exemple, les amonestacions «fundades» per no realitzar bé el treball, quan no continguen desqualificacions improcedents) o bé, quan les proves presentades no siguen consistents, sense ser falses.

Assetjament sexual: segons la mateixa LOIEMH (Llei Orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i hòmens), en l'article 7.1: "Sense perjudi del que estableix el Codi Penal, per a esta llei constituïx assetjament sexual: qualsevol comportament verbal o físic de naturalesa sexual, que

 <p>GENERALITAT VALENCIANA <small>CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</small></p>	<p>SERVICI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS TÍTOL: PROCEDIMENT DE GESTIÓ INTERNA DE CONFLICTES</p>	<p>CODI: UCE-PS-01</p>
---	---	-------------------------------

tinga el propòsit o produísca l'efecte d'atemptar contra la dignitat d'una persona, en particular quan es crea un entorn intimidatori, degradant, o ofensiu. És una forma d'abús que s'exercix des d'una percepció o sensació de poder psíquic o físic respecte a la persona assetjada i que es pot donar en qualsevol àmbit de relació entre persones.

L'assetjament s'origina en l'àmbit laboral i pot tindre continuïtat fora del treball. Un sol fet, pel seu caràcter presumptament delictiu o summament ofensiu, pot constituir per si sol un cas d'assetjament.

Decidir que una determinada conducta és sexualment indesitjada correspon sempre a la persona receptora. Este tipus d'assetjament té major incidència en les dones.

Per tipus d'assetjament sexual podrem entendre:

Assetjament ambiental: és el comportament que crea un ambient laboral intimidatori, hostil, ofensiu per a la persona que n'és l'objecte -comentaris de naturalesa sexual, bromes, imatges ofensives. Normalment requereix insistència i repetició de les accions, en funció de la gravetat del comportament.”

Assetjament d'intercanvi (o *quid pro quo*): es força a la persona assetjada a triar entre sotmetre's als requeriments sexuals o perdre certs beneficis o condicions en el treball (incorpora el xantatge sexual). La negativa de la persona a una conducta de naturalesa sexual s'utilitza per a negar l'accés a la formació, l'ocupació, la promoció, l'augment de salari o qualsevol altra decisió sobre el treball. Implica un abús d'autoritat. Són, per tant, subjectes actius d'este tipus d'assetjament les persones que tenen poder per a decidir sobre la relació laboral.”.

Assetjament per raó de sexe: “Constituïx assetjament per raó de sexe qualsevol comportament realitzat en funció del sexe d'una persona, amb el propòsit o l'efecte d'atemptar contra la seua dignitat i de crear un entorn intimidatori, degradant o ofensiu” (LOIEMH, art. 7.2).

De manera exemplificativa, i en cap cas exhaustiva, es consideren comportaments constitutius d'assetjament per raó de sexe:

- a) comentaris despectius sobre les dones o dels valors considerats femenins, i, en general, comentaris sexistes sobre dones o hòmens basats en prejudis de gènere.
- b) demèrit de la vàlua professional pel fet de la maternitat o de la paternitat.
- c) conductes hostils cap als que – siguen hòmens o dones- exercixen drets de conciliació de la vida personal, familiar i professional.

 <p>GENERALITAT VALENCIANA <small>CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</small></p>	<p>SERVICI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS TÍTOL: PROCEDIMENT DE GESTIÓ INTERNA DE CONFLICTES</p>	<p>CODI: UCE-PS-01</p>
---	---	-------------------------------

d) minusvaloració, menyspreu o aïllament de qui no es comporte d'acord amb els rols socialment assignats al seu sexe.

Assetjament per raó de l'orientació sexual: el constitueix un comportament no desitjat relacionat amb l'orientació sexual d'una persona que tinga com a propòsit o produïska l'efecte d'atemptar contra la seua dignitat i de crear-li un entorn intimidador, hostil, degradant, humiliant o ofensiu.

Assetjament per raó d'identitat de gènere: inclou qualsevol comportament no desitjat cap a les persones transsexuals, les que es troben en procés de reassignació de gènere o de sexe i cap al sentiment de persones de pertinença a un gènere o un altre, amb independència del sexe biològic.

El condicionament d'un dret o d'una expectativa de dret a l'acceptació d'una situació constitutiva d'assetjament sexual o d'assetjament per raó de sexe es considerarà també acte de discriminació per raó de sexe.

Assetjament discriminatori: prenent en consideració el que estableix l'article 28.1.d) de la Llei 62/2003, de 30 de desembre s'entén com a tal a tota conducta no desitjada relacionada amb l'origen racial o ètnic, la religió o les conviccions, la discapacitat, l'edat o l'orientació sexual d'una persona, que tinga com a objectiu o conseqüència atemptar contra la seua dignitat i crear un ambient intimidatori, humiliant o ofensiu. Quan les conductes d'abús d'autoritat i tracte vexatori tinguen un mòbil discriminatori, probablement s'estarà davant d'un assetjament discriminatori. De fet, l'abús d'autoritat és una desviació de poder en la qual el comandament adopta decisions que s'aparten de la lògica organitzativa de l'empresa i produïxen un perjudici objectiu a la dignitat i integritat física de la persona treballadora que es trobe sota la seua dependència.

Assetjament laboral descendent, ascendent i horitzontal:

Leymann descriu distintes situacions típiques de *mobbing* en el treball que es definixen en funció del rang laboral o professional de la persona acaçadora i de la víctima, i distingix entre:

- a) Assetjament laboral ascendent: l'agent de l'assetjament és una persona que ocupa un càrrec superior a la víctima.
- b) Assetjament laboral descendent: l'agent de l'assetjament és una persona que ocupa un lloc d'inferior nivell jeràrquic al de la víctima.
- c) Assetjament laboral horitzontal: es produïx entre persones del mateix nivell jeràrquic.

 <p>GENERALITAT VALENCIANA <small>CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</small></p>	<p>SERVICI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS TÍTOL: PROCEDIMENT DE GESTIÓ INTERNA DE CONFLICTES</p>	<p>CODI: UCE-PS-01</p>
---	---	-------------------------------

4.3. Consideració de diferents tipus de violència laboral

Descrèdit de la capacitat laboral i deteriorament de les condicions de l'exercici professional. Situació comuna a la major part de situacions de violència laboral quan es prolonguen en el temps, característica de l'assetjament laboral. Es desplega en distints moments, com ar impedir la competència o declarar i demostrar la incompetència.

Aïllament social i/o laboral. Característic de les situacions de violència laboral prolongades, es convertix en central en els processos d'assetjament laboral i discriminatori. Inclou les interferències en el contacte social laboral, la restricció expressa del contacte i la negació del contacte.

Desprestigi personal. Característica de l'assetjament discriminatori, també pot aparéixer en altres dinàmiques de violència laboral, incloses les burles i ridiculitzacions personals, les crítiques a la vida privada i la difusió de rumors o calúmnies sobre la persona.

Agressions i humiliacions: es considera agressió qualsevol conducta l'objectiu de la qual és causar un dany cert a la persona a qui es dirigix.

Es considera humiliació qualsevol tipus d'acte que denigre públicament de les creences la cultura, sexe, raça, religió, pensament, nivell econòmic, coneixement, etc., d'una persona.

Este grup inclou l'assetjament sexual o per raó de sexe, l'agressió física (violència física) i les pràctiques laborals humiliants i discriminatòries.

Robatoris i danys. De menor incidència en general, els robatoris o danys als materials per a l'exercici de l'activitat professional i l'adequat manteniment de les condicions de l'activitat laboral, s'agrupen en este factor.

Amenaces. La presència d'amenaques explícites o implícites són indicadors expressos de la toxicitat de l'entorn laboral.

Qualsevol altra situació que pugua ser considerada com a violència laboral, encara que no es trobe definida en este procediment.

4.4. Altres definicions

Riscos psicosocials, segons l'Organització Internacional del Treball, són: “les interaccions entre el treball, el seu medi ambient i les condicions de la seua organització, d'una banda; i d'una altra, les capacitats del treballador o de les treballadores, les seues necessitats, la seua cultura i experiències, tot

 <p>GENERALITAT VALENCIANA <small>CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</small></p>	<p>SERVICI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS TÍTOL: PROCEDIMENT DE GESTIÓ INTERNA DE CONFLICTES</p>	<p>CODI: UCE-PS-01</p>
---	---	-------------------------------

això, a través de percepcions i experiències poden influir en la salut, el rendiment i en la satisfacció en el treball”.

Lloc de treball: segons l'article 2.1 del Reial Decret 486/1997, 14 d'abril de llocs de treball: “S'entendrà per llocs de treball, les àrees del centre de treball edificades o no, en les quals els treballadors/es hagen de romandre o a les quals puguen accedir quant al seu treball. Es consideren inclosos en esta definició els servicis higiènic i locals de descans, els locals de primers auxilis i els menjadors”.

Es tindrà en compte aquelles accions de violència que es produïsquen en llocs que poden considerar-se prolongació del lloc de treball, com per exemple l'assistència a congressos, a través del telèfon mòbil, correu electrònic, etc.

Responsable de centre: basant-se en el Decret 74/2007, de 18 de maig, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament sobre estructura, organització i funcionament de l'atenció sanitària a la Comunitat Valenciana, i a la Resolució de 30 d'octubre de 2015, de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, sobre delegació de competències en matèria de personal en l'àmbit de les institucions sanitàries, es consideraran responsable de centre:

- El/la gerent del departament o per delegació, el director, o directora d'Atenció Primària o del centre hospitalari on preste servicis la persona afectada.
- El director, o la directora de Salut Pública, directors/es de centres no inclosos en els departaments.
- Les i els gerents dels consorcis hospitalaris.
- Les persones titulars dels comissionats de la CSUSP en els departaments de salut en règim de concessió administrativa.
- Les i els directors dels centres no departamentals, en els quals presta servicis el personal d'institucions sanitàries que no constituïxen pròpiament un departament de salut i que serien:
 - Les i els directors dels hospitals d'atenció a malalts crònics, de mitjana i de llarga estada.
 - Les i els directors dels servicis de emergències sanitàries.
- El o la directora del Centre de Transfusions de la Comunitat Valenciana.

	SERVICI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS TÍTOL: PROCEDIMENT DE GESTIÓ INTERNA DE CONFLICTES	CODI: UCE-PS-01
---	---	------------------------

5.- COMPETÈNCIES

5.1. Subsecretaria

- Aprovar i implantar el procediment i donar la seua conformitat a la Guia de bones pràctiques i declaració de principis.
- Designar les persones integrants de la CGIC en els respectius departaments de salut.
- Adscriure els centres de treball no departamentals a la CGIC que es determine.

5.2. Comissió Sectorial de Seguretat i Salut

- Participar en l'elaboració i seguiment de l'aplicació d'este procediment.
- Informar sobre la implantació i conèixer les actuacions dutes a terme.
- Estar informada sobre les línies generals de la formació dels treballadors i de les treballadores del sector sanitari públic de la Generalitat en esta matèria.

5.3. Responsable de centre

- Conèixer i portar a efecte l'aplicació, posada en funcionament i execució del procediment, en el seu àmbit d'actuació, amb les garanties necessàries per a protegir la intimitat de les persones.
- Conèixer i difondre la Guia de bones pràctiques i declaració de principis.
- Garantir la disponibilitat del model imprés de sol·licitud (veja l'annex I i II), que haurà d'estar accessible en la intranet del departament i en tots els seus centres i servicis.
- Proposar a les persones integrants de la CGIC que en el seu àmbit li corresponguen, segons el que establix este procediment i el que respecte d'això arreplegue el Reglament de funcionament de la mateixa CGIC.
- Aplicar, si és procedent, les mesures correctores en els llocs de conflicte, així com el seguiment i l'execució de les dites mesures, i informar-ne al SPRL i al Comité de Seguretat i Salut.
- Traslladar al SPRL les instruccions i actuacions que es proposen en relació amb este procediment.
- Informar el SPRL i el Comité de Seguretat i Salut dels casos que es produïsquen en el seu àmbit.
- Proporcionar la formació necessària a les persones que integren la CGIC.

 <p>GENERALITAT VALENCIANA <small>CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</small></p>	<p>SERVICI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS TÍTOL: PROCEDIMENT DE GESTIÓ INTERNA DE CONFLICTES</p>	<p>CODI: UCE-PS-01</p>
---	---	-------------------------------

- Ratificar el Reglament de funcionament intern, que elaborarà la CGIC.
- Estar informat sobre l'aplicació d'este procediment en el seu àmbit d'actuació.
- Facilitar un sistema de registre documental i custòdia de la documentació generada en este procediment, respectant la normativa de protecció de dades i confidencialitat, d'acord amb la CGIC.
- Exercir les competències en matèria de sancions que li corresponguen, si és procedent.

5.4. Unitat Central del Servei de Prevenció de Riscos Laborals (UC)

- Elaborar el procediment i la Guia de bones pràctiques i declaració de principis, amb la participació del personal de les unitats perifèriques i la consulta i participació dels agents socials que componen la Comissió Sectorial de Seguretat i Salut.
- Presentar este procediment perquè el coneguen i l'aproven a la Sotssecretaria, a la Comissió Sectorial de Seguretat i Salut Laboral i a la Comissió d'Igualtat de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.
- Difondre el procediment en tots els departaments de salut.
- Elaborar instruccions de treball per a les unitats perifèriques relatives a l'aplicació d'este procediment.
- Registrar les activitats derivades de l'aplicació del procediment.
- Seguiment de la implantació del procediment, valorant la seua eficàcia.
- Arreplegar i analitzar les propostes de millora que es proposen pel grup de treball designat per a això.
- Proposar els continguts de la formació necessària per als que integren la CGIC, quan açò siga necessari.
- Editar, revisar i realitzar còpies controlades del procediment, així com substituir les còpies obsoletes per les vigents i procedir a l'arxivament dels originals.

5.5 Unitat Perifèrica del Servei de Prevenció de Riscos Laborals (UP)

- Col·laborar en l'elaboració i revisió del procediment.
- Participar en la difusió i implantació del procediment entre el personal del departament de salut i els que integren el comitè de seguretat i salut laboral que corresponga.
- Assessorar tècnicament el CGIC, quan esta ho considere necessari.

 <p>GENERALITAT VALENCIANA CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</p>	<p>SERVICI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS TÍTOL: PROCEDIMENT DE GESTIÓ INTERNA DE CONFLICTES</p>	<p>CODI: UCE-PS-01</p>
--	---	-------------------------------

-Dur a terme les actuacions que corresponguen en l'àmbit de les seues competències, com a conseqüència de l'aplicació del procediment.

-Valorar l'eficàcia del procediment.

-Col·laborar en la formació dels que integren la CGIC.

5.6. Comité de Seguretat i Salut del Departament:

-Conèixer el procediment i aplicar-lo en el seu àmbit territorial.

-Rebre informació dels resultats de l'aplicació del procediment i de les mesures adoptades, per a poder valorar-ne l'eficàcia.

-Designar, entre els seus components, als que formaran part de la CGIC.

-Aprovar els continguts formatius dirigits als que integren la CGIC.

5.7. Comissió de Gestió Interna de Conflictes (CGIC):

-Conèixer i aplicar el present procediment.

-Elaborar un reglament de funcionament intern.

-Nomenar un instructor d'entre els seus membres, per als casos que estime convenient.

-Comunicar a qui siga responsable de centre qualsevol situació que puga considerar-se lesiva per als interessos de qualsevol persona pel fet d'haver intervingut en el procediment en qualitat de sol·licitant, testimoni, informador/a, membre de la CGIH, assessor/a, etc.

-Fer un seguiment del compliment de les mesures proposades per a resoldre el conflicte.

-Sol·licitar assessorament segons el que estableix el desenrotllament del procediment.

-Establir mecanismes de coordinació amb les CGICs d'altres departaments, per a unificar criteris i sempre que es considere necessari.

-Determinar un sistema de registre documental i custòdia de tota la documentació generada en este procediment, respectant la normativa de protecció de dades i confidencialitat, així com el lloc i la temporalitat necessària, d'acord amb la persona o persones responsables de centre.

-Proposar millores en el procediment.

	SERVICI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS TÍTOL: PROCEDIMENT DE GESTIÓ INTERNA DE CONFLICTES	CODI: UCE-PS-01
---	---	------------------------

5.8 Treballadors i treballadores

- Conèixer este procediment.
- Col·laborar amb la CGIC quan esta ho sol·licite, respectant els principis de confidencialitat i sigil.

5.9 Comissió d'Igualtat de la Conselleria,

- Velar pel compliment del principi d'igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i hòmens, en l'àmbit laboral de la CSUSP.
- Realitzar propostes per a la sensibilització i formació específica sobre l'assetjament sexual i per raó de sexe.
- Col·laborar en la formació de les persones que formaran part de les CGIC.
- Assessorar la CGIC en situacions d'assetjament sexual, per raó de sexe, de l'orientació sexual i identitat de gènere.
- Col·laborar en la difusió d'este procediment de gestió interna de conflictes.
- Rebre informació anual del nombre de sol·licituds d'intervenció en casos d'assetjament discriminatori, assetjament sexual i per raó de sexe, sol·licituds desestimades, i tramitades.
- Realitzar estudis i anàlisi sobre les intervencions en casos d'assetjament sexual, per raó de sexe, de l'orientació sexual i identitat de gènere.
- Proposar millores del procediment.

6.- COMISSIÓ DE GESTIÓ INTERNA DE CONFLICTES

6.1. Constitució

Es formarà una CGIC en cada departament de salut. Els centres de treball de naturalesa no departamental s'adscriuran a una CGIC, tenint en compte criteris de proximitat geogràfica o d'altres que es puguem considerar per a permetre un millor funcionament.

6.2. Funcions

-La CGIC es constituïx amb la finalitat de dur a terme la gestió interna dels conflictes i les conductes de violència que es plantegen al personal en l'àmbit del sector sanitari de la Generalitat, i li correspon per al compliment de la dita finalitat l'exercici de les funcions d'investigació, instrucció, proposta de resolució i seguiment de les mesures proposades en relació amb les mencionades situacions de conflicte i violència en el treball.

 <p>GENERALITAT VALENCIANA <small>CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</small></p>	<p>SERVICI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS TÍTOL: PROCEDIMENT DE GESTIÓ INTERNA DE CONFLICTES</p>	<p>CODI: UCE-PS-01</p>
---	---	-------------------------------

-Elaborar i aprovar un Reglament de funcionament intern, que haurà de ser ratificat per la persona responsable de centre.

-Disposar de total independència i d'accés a tota la informació i documentació que considere necessària per a la resolució d'estos assumptes, en l'exercici de les seues funcions, garantint tant la discreció com la confidencialitat necessàries per a protegir la dignitat i intimitat de les persones implicades en el procediment.

-Sol·licitar suport i assessorament de persones expertes que s'estime convenient i del personal de la Unitat Perifèrica del Servei de Prevenció de Riscos Laborals que corresponga.

6.3. Composició

La CGIC estarà composta en cada departament de salut, pels titulars següents:

-Una persona proposada per qui siga responsable de centre entre el personal dels servicis competents en matèria de recursos humans del departament de salut i els centres de treball a què done cobertura, preferentment amb formació jurídica.

-Una persona proposada per qui siga responsable de centre, triat entre el personal del departament de salut i dels centres de treball a què done cobertura, preferentment serà la persona responsable d'igualtat en el departament de salut.

-Una persona proposada per la junta, o juntes de personal, quan es done cobertura a uns quants centres de treball.

-Un delegat o delegada de prevenció a proposta del comitè de seguretat i salut laboral del departament de salut i dels centres de treball a què done cobertura.

Cada persona titular haurà de comptar amb un suplent per als casos d'absència justificada del titular.

La designació de persones integrants de la CGIC, tindrà caràcter permanent i estable i serà de públic coneixement.

Correspon, a la subsecretaria de la CSUSP, a proposta de la persona responsable de centre la designació dels que integren la CGIC, segons el Reglament Orgànic i Funcional de la CSUSP vigent en este moment, o òrgan que el substituïska en el futur.

 <p>GENERALITAT VALENCIANA <small>CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</small></p>	<p>SERVICI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS TÍTOL: PROCEDIMENT DE GESTIÓ INTERNA DE CONFLICTES</p>	<p>CODI: UCE-PS-01</p>
---	---	-------------------------------

La CGIC, podrà sol·licitar la presència de persones expertes quan es considere necessari, els quals tindran veu, però no vot.

Les persones designades per a formar part de la comissió estaran subjectes a la normativa general vigent en matèria d'abstenció i recusació.

6.4. Règim de funcionament de la CGIC

El règim de funcionament de la comissió serà el previst en el Reglament de Funcionament Intern, després de la seua elaboració i aprovació.

Per al que no preveu l'esmentat Reglament caldrà ajustar-se al que disposa la normativa en matèria de funcionament dels òrgans col·legiats.

6.5. Formació dels que integren la CGIC

Les persones integrants de la Comissió hauran de tindre un perfil professional, o formació relacionada amb la matèria, i en el cas de no tindre'n, estaran disposades a rebre la que es determine per a participar en este procediment.

Esta formació haurà de ser proporcionada per la persona responsable de centre. Els continguts de la formació seran proposats pel Servei de Prevenció de Riscos Laborals, tenint en compte la Comissió d'Igualtat de la CSUSP, quan siga necessari, i aprovats per la Comissió Sectorial de Seguretat i Salut en el Treball del sector sanitari.

7.- FASES DEL PROCEDIMENT

7.1 Fase d'inici: presentació de sol·licituds, documentació i registre

La Sol·licitud d'Actuació (annex I), ha d'anar dirigida al/ a la president/a de la CGIC.

Podrà sol·licitar actuacions relacionades amb este procediment:

- a) La persona afectada per una situació de conflicte o violència, bé directament, o bé per mitjà del seu representant legal, la representació de la qual haurà de ser acreditada.
- b) L'òrgan administratiu que siga coneixedor d'una presumpta situació de conflicte o violència, que afecte en el lloc de treball a persones incloses en l'àmbit del present procediment, com la persona responsable de centre i el Servei de Prevenció de Riscos Laborals.

 <p>GENERALITAT VALENCIANA</p> <p>CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</p>	<p>SERVICI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS</p> <p>TÍTOL: PROCEDIMENT DE GESTIÓ INTERNA DE CONFLICTES</p>	<p>CODI: UCE-PS-01</p>
--	--	-------------------------------

c) Tercera persona que siga coneixedora d'una presumpta situació de conflicte o violència, que afecte en el lloc de treball a persones incloses en l'àmbit del present procediment, com els que representen a les treballadores i treballadors, incloent-se com a tals els delegats/des de prevenció i els delegats/des de les juntes de personal.

En el cas que les actuacions se sol·liciten per persona diferent de l'afectada pel conflicte, serà necessari comptar amb el seu consentiment per a iniciar-les. En estos casos la sol·licitud haurà d'anar acompanyada del document de consentiment firmat (annex III).

La sol·licitud podrà presentar-se per qualsevol dels mitjans previstos en la normativa sobre procediment administratiu comú, encara que per a garantir la màxima agilitat, es recomana la seua presentació en un registre d'entrada del departament de salut, o centre de treball en què la persona afectada desenrotlla la seua activitat laboral.

7.1.1. Contingut i documentació adjunta

La sol·licitud d'actuació haurà d'anar acompanyada d'un sobre tancat que contindrà: el relat dels fets (annex II), el model de consentiment (annex III), quan la sol·licitud d'actuació siga feta per persona diferent de l'afectada pel conflicte, així com qualsevol altra documentació relacionada amb els fets a investigar que es desitge aportar.

7.1.2 Termini de remissió de la documentació a la CGIC

Des de l'entrada en el registre del departament, o centre de treball, es remetrà, per a la seua tramitació amb caràcter d'urgència, en un termini màxim de 48 hores a la presidència de la CGIC.

7.2. Fase de Tramitació i Instrucció

7.2.1. Convocatòria CGIC

La CGIC inicia les actuacions després de la recepció de la sol·licitud, amb la convocatòria de la CGIC, en el termini de 5 dies hàbils després de la recepció.

Si es considera convenient, es podrà nomenar una persona instructora entre les que formen part de la CGIC.

 <p>GENERALITAT VALENCIANA <small>CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</small></p>	<p>SERVICI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS TÍTOL: PROCEDIMENT DE GESTIÓ INTERNA DE CONFLICTES</p>	<p>CODI: UCE-PS-01</p>
---	---	-------------------------------

7.2.2. Actuacions instructores

En esta fase es demanarà tota la informació possible per part de la CGIC, o de la persona designada com a instructora, si és el cas. Per a això, es duran a terme entrevistes amb la persona, o persones implicades, amb qui sol·licita les actuacions, que en cas de no coincidir amb la persona afectada pel conflicte, caldrà comptar amb el seu consentiment per a poder seguir avant amb el procediment, així com amb testimonis que puguen aportar informació sobre el cas.

Donada l'especial naturalesa de les situacions que es tracten, les persones interessades podran acudir a les diferents cites acompanyades de persones del seu entorn o d'assessors.

Si del cas es derivarà un procediment disciplinari posterior, estes actuacions podran tindre la consideració d'actuacions prèvies o preliminars a eixe procediment, sense perjuí que en la instrucció del mateix procediment disciplinari es pugua arribar a conclusions distintes.

7.2.3. Informe inicial

Després de la valoració inicial del cas s'emetrà un informe en el termini de 10 dies després de la recepció de la sol·licitud d'inici, en el qual es deixarà constància de les conclusions de la instrucció i de les mesures de solució proposades.

En esta fase pot solucionar-se el conflicte, o no, i en este cas caldrà iniciar la següent fase del procediment.

Les propostes de solució en esta fase poden ser:

- a) Proposar un procés de mediació, sempre que les circumstàncies ho permeten, no es tracte de situacions greus d'assetjament, i les parts implicades en el conflicte ho accepten.
- b) Recomanar l'adopció de mesures cautelars provisionals, per considerar que la gravetat del cas ho requerix.
- c) Un altre tipus d'actuacions.

Si s'iniciara demanda davant d'òrgan judicial competent, es paraitzaran totes les vies administratives fins que es dicte una resolució definitiva per part de l'autoritat judicial corresponent.

 <p>GENERALITAT VALENCIANA</p> <p>CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</p>	<p>SERVICI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS</p> <p>TÍTOL: PROCEDIMENT DE GESTIÓ INTERNA DE CONFLICTES</p>	<p>CODI: UCE-PS-01</p>
--	--	-------------------------------

7.3. Fase de finalització

Quan en la fase prèvia no s'haguera arribat a una solució que pose fi al conflicte, la CGIC podrà considerar que:

7.3.1. El conflicte permet la seua resolució per mitjà d'un procés de mediació:

Este haurà de dur-se a terme en un termini de 15 dies hàbils.

El procés de mediació ha d'estar regit com a mínim pels principis següents:

- Voluntarietat en la participació,
- Confidencialitat absoluta de la informació aportada per les parts,
- Ratificació per la persona responsable de centre dels acords aconseguits.

Si les parts accepten, la comissió podrà actuar com a mediadora i procedirà proporcionant pautes d'actuació i propostes que intenten posar fi al conflicte i evitar que es torne a produir en el futur.

La CGIC, per a l'exercici de les funcions encomanades, podrà sol·licitar la documentació que considere necessària i podrà realitzar les reunions, visites i entrevistes que estime.

Les mesures proposades per a arribar a un acord seran consultades amb el superior jeràrquic de les persones afectades perquè estes siguen adequades al tipus de treball i organització del servici.

En esta fase les parts poden:

a) Arribar a un acord: es conclou amb la firma de l'acord o compromís entre les parts, les quals conservaran un exemplar firmat, i s'entregaran còpies a la CGIC, a la persona responsable de centre, al SPRL i s'informarà de les conclusions al Comité de Seguretat i Salut Laboral del departament.

Es donarà per finalitzat el procediment i es valorarà després de l'estudi del cas, la conveniència de posar en marxa alguna mesura que pal·lie o previnga la possible aparició d'altres conflictes.

b) Desistir alguna de les parts afectades, o ambdós. En este cas s'elaborarà un informe de totes les actuacions realitzades fins a eixe moment, amb detall del motiu d'abandó del procés de mediació. Es continua amb la fase següent del PGIC.

c) No aconseguir cap acord. S'elaborarà un informe de totes les actuacions realitzades fins a eixe moment, amb detall de les causes de la falta d'acord. Es continua amb la fase següent del PGIC.

 <p>GENERALITAT VALENCIANA <small>CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</small></p>	<p>SERVICI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS TÍTOL: PROCEDIMENT DE GESTIÓ INTERNA DE CONFLICTES</p>	<p>CODI: UCE-PS-01</p>
---	---	-------------------------------

7.3.2. El conflicte no permet la seua resolució per mitjà d'un procés de mediació:

La CGIC conclou que la situació plantejada, donades les seues característiques, no permet recomanar l'inici d'un procés de mediació per a la seua resolució, atés que per la seua gravetat resulta evident que no és possible aconseguir cap acord entre les parts implicades a través d'ella, o estes no ho accepten.

Tant en este, com en el cas que haja fracassat la mediació, la CGIC emetrà un informe final de resolució.

7.3.3. Informe final

L'informe final haurà de realitzar-se en un termini màxim d'un mes des de la finalització de les actuacions instructores del procediment, sense perjuí que este termini puga ser ampliat prudencialment, amb caràcter excepcional i de forma motivada.

En relació amb la seua emissió, i igual que en les fases anteriors, la CGIC podrà sol·licitar nova documentació, realitzar reunions, visites, entrevistes, consultes i altres accions que crega oportunes.

Finalitzada la investigació i recopilada i analitzada la documentació, la CGIC emetrà un informe final de conclusions per a la resolució de la situació de conflicte, que haurà de contindre, almenys:

- Relació nominal dels que componen la CGIC.
- Identificació tant de la/less persona/es presumptament afectada/es per una situació de conflicte o d'assetjament, com de la/less persona/es presumptament causant/s de la dita situació.
- Constància de la forma d'inici del procediment.
- Antecedents de fet del cas.
- Manifestació de les actuacions instructores i investigadores prèvies desenrotllades, tant en l'anterior com en la present fase del procediment, així com de les conclusions derivades de les actuacions.
- Proposta a la persona responsable de centre de l'adopció de mesures, així com de les persones que hagueren de ser responsables de la seua implantació i execució. Es poden proposar:

 <p>GENERALITAT VALENCIANA <small>CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</small></p>	<p>SERVICI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS TÍTOL: PROCEDIMENT DE GESTIÓ INTERNA DE CONFLICTES</p>	<p>CODI: UCE-PS-01</p>
---	---	-------------------------------

a) Mesures cautelars de forma immediata, en el cas que es considere necessari, per a previndre i evitar el patiment que la situació de conflicte o violència genera a la víctima, en haver-hi indicis suficients de veracitat i de gravetat de la situació.

Si fóra necessari, esta proposta de mesures cautelars podrà realitzar-se per la persona responsable de centre amb caràcter previ a l'emissió del present informe, si es considerara necessari per a protegir a la presumpta víctima. En este cas la proposta serà motivada, no podrà suposar, en cap cas, el menyscabament dels drets laborals de les parts, i haurà de consultar-se i valorar-se amb el/la superior jeràrquic i/o amb el comandament intermedi de la persona o persones afectades, la procedència i adequació de l'aplicació de les mesures en funció del tipus de treball i de l'organització del servici.

En el cas concret del personal especialista per mitjà del sistema de residència que siga víctima de violència de gènere, es procedirà d'acord amb el que preveu la disposició adicional quarta, del RD 1146/2006 de 6 d'octubre, pel qual es regula la relació laboral especial de residència per a la formació d'especialistes en Ciències de la Salut.

b) Mesures per a la resolució definitiva del presumpte conflicte, que suposen recomanacions perquè la persona responsable de centre dicte amb posterioritat les instruccions que considere procedents o, si és el cas, inicie un procediment disciplinari.

Determinació d'un calendari amb fixació de dates a curt o mitjà termini per a la supervisió i revisió posterior de l'execució de les mesures proposades, així com per a verificar l'absència futura de conflictes.

Inclús tenint en compte que este informe no és vinculant, segons la normativa general sobre procediment administratiu comú, donada la rellevància de les seues conclusions, haurà de ser objecte d'especial valoració per part de la persona responsable de centre.

Es tipificarà el cas segons els supòsits següents:

- Es tracta d'un conflicte interpersonal
- Es tracta d'assetjament, en qualsevol de les seues modalitats (laboral, sexual, per raó de sexe...)
- Altres situacions de violència o derivades d'infracció laboral...

Este informe no serà susceptible de recurs.

 <p>GENERALITAT VALENCIANA <small>CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</small></p>	<p>SERVICI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS TÍTOL: PROCEDIMENT DE GESTIÓ INTERNA DE CONFLICTES</p>	<p>CODI: UCE-PS-01</p>
---	---	-------------------------------

Haurà de comunicar-se a:

-Responsable de centre, per a l'adopció de les decisions oportunes en el termini de 15 dies des de la recepció de l'informe.

-El Servei de Prevenció de Riscos Laborals.

-La persona o persones afectades, considerandes com a tals les presumptes víctimes del conflicte o violència i al causant, o causants del conflicte.

Per la seua banda la persona responsable de centre comunicarà, les decisions adoptades en relació amb les mesures proposades per la CGIC. Esta comunicació es realitzarà tant a la CGIC, com al Comité de Seguretat i Salut, al Servei de Prevenció de Riscos Laborals i a la Unitat d'Igualtat de la CSUPS en cas d'assetjament sexual, per raó de sexe, orientació sexual i identitat de gènere, i a la persona o persones afectades pel procediment, considerandes com a tals a les presumptes víctimes del conflicte o violència i al causant, o causants.

8.- GARANTIES I ALTRES ASPECTES

8.1. Garanties

Respecte i protecció a les persones. S'ha de procedir amb la discreció necessària per a protegir la intimitat i la dignitat de les persones afectades. Les actuacions o diligències han de realitzar-se amb la major prudència i amb el degut respecte a totes les persones implicades, que en cap cas podran rebre un tracte desfavorable per este motiu. Les persones implicades podran ser assistides per algun/a delegat/a de prevenció o assessor/a en tot moment al llarg del procediment, si així ho requerixen.

Confidencialitat. Les persones que intervinguen en el procediment tenen obligació de guardar una estricta confidencialitat i no han de transmetre ni divulgar informació sobre el contingut de les denúncies presentades o en procés d'investigació.

Diligència. La investigació i la resolució del conflicte han de ser realitzades sense demores indegudes, de manera que el procediment puga ser completat en el mínim de temps possible respectant les garanties degudes. Este temps no hauria de ser superior a 30 dies des del seu inici, encara que podrà ser prorrogat quan es considere imprescindible i degudament motivat.

 <p>GENERALITAT VALENCIANA <small>CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</small></p>	<p>SERVICI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS TÍTOL: PROCEDIMENT DE GESTIÓ INTERNA DE CONFLICTES</p>	<p>CODI: UCE-PS-01</p>
---	---	-------------------------------

Contradicció. El procediment ha de garantir una audiència imparcial i un tractament just per a totes les persones afectades. Els que intervinguen han de buscar de bona fe la veritat i l'aclariment dels fets denunciats.

Implicació responsable centre. En el cas que la persona responsable de centre estiguera implicada en els fets a investigar, les funcions relatives a este procediment que li corresponguera adoptar, seran dutes a terme pel seu superior jeràrquic, o per la persona que hi delegue.

Registre documental i custòdia. Tota la documentació generada en este procediment serà arxivada amb les garanties de respecte a la normativa de protecció de dades i confidencialitat, en el lloc físic que la CGIC designe per a això, i durant el període de temps que esta determine.

8.2. Altres aspectes

Tractament de les dades de caràcter personal

El tractament de les dades de caràcter personal generades en este procediment es regirà pel que estableix la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal. Els documents quedaran sota la custòdia de la persona responsable de centre de cada departament de salut o de l'òrgan responsable en què expressament delegue.

Potestat disciplinària i mesures correctores

En qualsevol moment del PGIC la persona responsable de centre podrà exercir la seua potestat disciplinària, d'acord amb el que estableix l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic.

Igualment, la persona responsable de centre podrà adoptar les mesures correctores que entenga oportunes en relació amb possibles situacions de violència, en casos com, per exemple, represàlies o actes de discriminació contra les persones involucrades en el procediment o, determinada situació de violència en qualsevol de les seues modalitats, per a evitar que qui siga responsable de la situació i la víctima no hagen de conuiu en un mateix entorn de treball, sense minva ni millora de les seues condicions contractuals, però amb tracte preferent cap a la víctima.

Inversió de la càrrega de la prova

En aquells processos en què de les al·legacions de la part actora es deduïska l'existència d'indícis fundats de discriminació per raó de sexe, orientació o identitat sexual, origen racial o ètnic, religió o conviccions, discapacitat, edat, assetjament i en qualsevol altre supòsit de vulneració d'un dret

	SERVICI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS TÍTOL: PROCEDIMENT DE GESTIÓ INTERNA DE CONFLICTES	CODI: UCE-PS-01
---	---	------------------------

fonamental o llibertat pública, correspondrà al demandat l'aportació d'una justificació objectiva i raonable, prou provada, de les mesures adoptades i de la seua proporcionalitat. (Llei 36/2011, de 10 d'octubre, Reguladora de la Jurisdicció Social, art. 96).

Restitució a les víctimes

Si el conflicte s'haguera concretat en un menyscabament de les condicions laborals de la víctima, la persona responsable de centre haurà de restituir-la en les condicions com més semblants siguen possibles a la seua situació laboral d'origen, comptant amb l'acord de la víctima i dins de les possibilitats organitzatives. S'afavorirà, si la víctima ho sol·licita, un canvi de servici i inclús de lloc de treball, dins de l'Administració Sanitària de la Generalitat.

Protecció de la salut de les víctimes

L'organització haurà d'adoptar les mesures que estime pertinents per a garantir el dret a la protecció de la salut de les treballadores i treballadors afectats.

Prohibició de represàlies

Han de prohibir-se expressament les represàlies contra les persones que efectuen una sol·licitud, compareguen com a testimonis o participen en una investigació sobre conflicte, dins de l'àmbit d'este procediment, sempre que s'haja actuat de bona fe.

Declaració d'accident de treball:

Les situacions d'incapacitat temporal derivades d'este context seran declarades com a accident de treball, per a això la persona responsable de centre realitzara els tràmits oportuns.

9.- NORMATIVA LEGAL

1. *Constitució Espanyola.*
2. *Decret 156/2015, de 18 de setembre, del Consell, pel qual aprova el reglament orgànic i funcional de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública. (aplicable també per a successives modificacions del ROF).*
3. *Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.*
4. *Llei 14/1986, de 25 d'abril, General de Sanitat.*

 <p>GENERALITAT VALENCIANA <small>CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</small></p>	<p>SERVICI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS TÍTOL: PROCEDIMENT DE GESTIÓ INTERNA DE CONFLICTES</p>	<p>CODI: UCE-PS-01</p>
---	---	-------------------------------

5. *Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, (a partir d'octubre de 2016 Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic, articles 15 a 18).*
6. *Llei 31/1995, de 8 de novembre, LPRL.*
7. *Llei 55/2003, de 16 de desembre, que regula l'Estatut Marc del Personal Estatutari dels Servicis de Salut, estableix en l'article 17 els drets del personal estatutari dels servicis de salut.*
8. *Llei 62/2003, de 30 de desembre, de Mesures Fiscals, Administratives i de l'Orde Social*
9. *Llei 7/2007, de 12 d'abril, de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic,*
10. *Llei 7/2007, de 12 d'abril, de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic. Norma derogada per la disposició derogatòria única. 1 del Reial Decret Legislatiu 5/ 2015, de 30 d'octubre.*
11. *Llei Orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la Igualtat efectiva de dones i hòmens*
12. *I Pla d'Igualtat de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública (DOCV 16 de juny de 2016)*
13. *Llei Orgànica 5/2010, de 22 de juny, per la qual es modifica la Llei Orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal*
14. *Reial Decret de 14 de setembre de 1882 pel qual s'aprova la Llei d'Enjudiciament Criminal (article 262).*
15. *Reial Decret 1146/2006 de 6 d'octubre, pel qual es regula la relació laboral especial de residència per a la formació d'especialistes en Ciències de la Salut.*
16. *Resolució de 28 de juliol de 2011, de la Secretaria d'Estat per a la Funció Pública, per la qual s'aprova i publica l'Acord de 27 de juliol de 2011 de la Mesa General de Negociació de l'Administració General de l'Estat sobre el Protocol d'actuació enfront de l'assetjament sexual i a l'assetjament per raó de sexe en l'àmbit de l'Administració General de l'Estat i dels Organismes Públics vinculats a ella.*
17. *Resolució de 5 de maig de 2011, de la Secretaria d'Estat per a la Funció Pública per la qual s'aprova i publica l'acord de 6 d'abril 2011 de la Mesa general de negociació de l'Administració General de l'Estat sobre el protocol d'actuació enfront de l'assetjament laboral en l'Administració General de l'Estat.*

 <p>GENERALITAT VALENCIANA <small>CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</small></p>	<p>SERVICI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS TÍTOL: PROCEDIMENT DE GESTIÓ INTERNA DE CONFLICTES</p>	<p>CODI: UCE-PS-01</p>
---	---	-------------------------------

18. *Llei 9/2003, de 2 d'abril, de la Generalitat Valenciana, d'Igualtat entre dones i hòmens. Llei 7/2012, de 23 de novembre, de la Generalitat, Integral contra la Violència sobre la Dona en l'Àmbit de la Comunitat Valenciana.*

19. *I Pla d'Igualtat de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública (DOCV 16 de juny de 2016)*

10.- BIBLIOGRAFIA

1. *Criteri Tècnic 69/2009 sobre les actuacions de la Inspecció de Treball i Seguretat Social en matèria d'assetjament i violència en el treball.*
2. *Acord 28 de gener de 2016, de la Comissió Permanent del Consell General del Poder Judicial, per la qual cosa es pública El protocol d'actuació enfront de l'assetjament sexual, a l'assetjament per raó de sexe i a l'assetjament discriminatiu i enfront de totes les formes d'assetjament i violència en la carrera judicial.*
3. *Direcció General de la Inspecció de Treball i de la Seguretat Social. Guia explicativa de bones pràctiques per a la detecció i valoració de comportaments en matèria d'assetjament i violència en el treball. 2009.*
4. *Guia de l'Observatori Basc d'Assetjament per a l'elaboració d'un Protocol sobre Conductes d'Assetjament laboral. Protocol de prevenció i Intervenció enfront de l'assetjament Laboral.2014*
5. *Guia explicativa i de bones pràctiques per a la detecció i valoració de comportaments en matèria d'assetjament i violència en el treball. Ministeri de Treball i Immigració.*
6. *NTP 854. Assetjament psicològic en el treball: definició. Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball. 2010.*
7. *NTP 891. Procediment de solució autònoma dels conflictes de violència laboral I. Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball. 2011.*
8. *NTP 892. Procediment de solució autònoma dels conflictes de violència laboral II. Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball. 2011.*
9. *Política preventiva enfront de la violència interna en les institucions sanitàries. Codi de Bones pràctiques. Comunitat de Madrid. 2010.*

 <p>GENERALITAT VALENCIANA CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</p>	<p>SERVICI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS TÍTOL: PROCEDIMENT DE GESTIÓ INTERNA DE CONFLICTES</p>	<p>CODI: UCE-PS-01</p>
--	---	-------------------------------

10. *Principis comuns de la Intervenció Psicosocial en Prevenció de Riscos Laborals. Govern de Navarra. 2012*

11. *Procediment d'Abordatge i Resolució de conflictes interpersonals de l'Hospital Politècnic i Universitari la Fe. 2014*

12. *Protocol d'actuació davant de l'Assejament en centres públics docents dependents de la Conselleria d'Educació. Abril 2010.*

13. *Protocol d'actuació davant de l'assejament moral en el treball (mobbing) en l'Administració de la Generalitat.2010*

14. *Resolució del director gerent del Servei Murcià de Salut pel qual s'aprova el Procediment d'actuació davant de casos de conflicte interpersonal o assejament en el treball. Juny 2011*

11.- PRINCIPALS ABREVIATURES

-**CSUSP**: Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública

-**PGIC**: Procediment de Gestió Interna de Conflictes.

-**LPRL**: Llei de prevenció de riscos laborals

-**LOIEMH**: Llei Orgànica per a la igualtat efectiva de dones i hòmens.

-**UC**: Unitat Central.

-**UP**: Unitat Perifèrica.

-**CSS**: Comité de Seguretat i Salut.

-**CGIC**: Comissió de Gestió Interna de Conflictes.

- **SPRL**: Servei de Prevenció de Riscos Laborals.

12.- CONTROL DE CANVIS

El Procediment serà revisat i actualitzat com a mínim cada 2 anys.

Versión y fecha	Motivo del cambio
V02 (20-12-2016)	Adaptación a propuestas de la Unidad de Igualdad de la Consellería de Sanidad Universal y Salud Pública

 <p>GENERALITAT VALENCIANA <small>CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</small></p>	<p>SERVICI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS TÍTOL: PROCEDIMENT DE GESTIÓ INTERNA DE CONFLICTES</p>	<p>CODI: UCE-PS-01</p>
---	---	-------------------------------

13.- DISTRIBUCIÓ DE CÒPIES

Destinatario	Fecha	Destinatario	Fecha

14.- ELABORACIÓ, REVISIÓ I APROVACIÓ DEL PROCEDIMENT.

Autors/es del procediment

- Asunción Palop Grau. Cap del Sector Ergonomia i Psicosociologia Aplicada. SPRL. U.C.
- Esther Ligeró López. Cap del Sector de Vigilància de la Salut. SPRL. U.C.
- Joan Franco González. T. S. Ergonomia i Psicosociologia Aplicada. UP 1
- José Luis Domingo Jiménez. T.S. Ergonomia i Psicosociologia Aplicada. UP 2
- Emilia Cambralla. Psicòloga. UP 3
- David Tamarit López. T. S. Ergonomia i Psicosociologia Aplicada. UP 3
- Carmen Sánchez Vilanova. Tècnic Intermedi. UP 3
- Xavier Baixauli Baixauli. T. S. Ergonomia i Psicosociologia Aplicada. UP 4
- Marta del Amo Sánchiz. T. S. Ergonomia i Psicosociologia Aplicada. UP 5
- Joaquín Santonja Seguí. T. S. Ergonomia i Psicosociologia Aplicada. UP 6
- Duclé Zaragoza Castelló. Tècnic Intermedi. UP 8
- Ángela Torres Gràcia. Cap del Servei de Prevenció Riscos Laborals

 <p>GENERALITAT VALENCIANA <small>CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</small></p>	<p>SERVICI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS TÍTOL: PROCEDIMENT DE GESTIÓ INTERNA DE CONFLICTES</p>	<p>CODI: UCE-PS-01</p>
---	---	-------------------------------

Col·laboradors/es en l'elaboració i revisió del Procediment

- Comissió Tècnica d'elaboració sobre Procediment de Gestió Interna de Conflictes composta pels agents socials que componen la Comissió Sectorial de Seguretat i Salut Laboral. Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.
- Servici de Règim Jurídic de Personal. Direcció General de Recursos Humans i Econòmics. Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.
- Comissió d'Igualtat de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.
- Càtedra de Dret del Treball. Universitat de València.

Control documental:

- DOCUMENT ELABORAT, REVISAT I APROVAT PER LA U.C. EN DATA:
20 de desembre de 2016

Aprovació del procediment

- APROVACIÓ PER LA COMISSIÓ D'IGUALTAT EN DATA: 30 de juny de 2016
- CONSULTA I APROVACIÓ PER LA COMISSIÓ SECTORIAL DE SEGURETAT I SALUT EN DATA: 20 de desembre de 2016
- REVISIÓ:

De la validesa del procediment

Amb caràcter general haurà de ser revisat bianualment, si bé serà necessària la revisió sempre que l'evolució de la tècnica, la investigació, criteris normatius, o d'un altre tipus ho facen necessari. Es durà a terme pel Servei de Prevenció de Riscos Laborals, amb la participació dels agents socials presents en la Comissió Sectorial de Seguretat i Salut.


De la vigència de l'avaluació (revisió – control)

En funció de la constatació de l'efectivitat de les mesures proposades o altres circumstàncies que ho facen convenient.

 GENERALITAT VALENCIANA	SERVICI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS TÍTOL: PROCEDIMENT DE GESTIÓ INTERNA DE CONFLICTES	CODI: UCE-PS-01
--	---	------------------------

- APROVACIÓ PER LA SUBSECRETARIA EN DATA 24 de gener de 2017

Signatura:


Ricardo Campos Fernández
Il·lustríssim/subsecretari de la
Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública

 <p>GENERALITAT VALENCIANA CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</p>	<p>SERVICI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS TÍTOL: PROCEDIMENT DE GESTIÓ INTERNA DE CONFLICTES</p>	<p>CODI: UCE-PS-01</p>
--	---	-------------------------------

15.- ANNEXOS

ANNEX I

MODEL DE SOL·LICITUD D'ACTUACIÓ

..... amb
DNI..... i amb domicili per a notificació en.....
Localitat..... CP..... telèfon de contacte
....., correu electrònic, com a
.....

EXPOSA

Que segons el que disposa el Procediment de Gestió Interna de Conflictes en l'àmbit del Sector Sanitari de la Generalitat, adjunta en sobre tancat documentació relativa i

SOL·LICITA

Que per mitjà del present escrit siga atesa la sol·licitud.

Perquè conste i tinga els efectes oportuns,

..... de..... de 20....

Signa:

A PRESIDÈNCIA DE LA COMISSIÓ DE GESTIÓ INTERNA DE CONFLICTES DE

(DEPARTAMENT DE SALUT O CENTRE DE TREBALL DE.....)

 <p>GENERALITAT VALENCIANA CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</p>	<p>SERVICI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS TÍTOL: PROCEDIMENT DE GESTIÓ INTERNA DE CONFLICTES</p>	<p>CODI: UCE-PS-01</p>
--	---	-------------------------------

ANNEX II

RELAT DELS FETS

.....amb DNI..... i amb domicili per a notificació
en.....
Ciutat..... CP..... telèfon de contacte com a
..... davant de la Comissió de Gestió Interna de Conflictes i com millor procedisca.

DIC:

Que per mitjà del present escrit siguen ateses les raons que s'exposen basant-se en els següents:

FETS

PRIMER.- Que preste servicis en el Departament en la categoria professional de
.....fent les funcions

Farà constar la descripció del lloc de treball i de la tasca, contingut del lloc de treball, tipus de relacions que establix amb els seus companys i superiors jeràrquics, complexitat de la tasca, horaris, càrrega de treball, i qualsevol altra informació que considere d'interés.

SEGON.- Que des de la data..... estic patint una situació de conflicte laboral que suporte en els fets següents:

Farà un relat cronològic dels fets, des de quan ocorre, qui hi ha estat implicat, origen del conflicte, tipus de conducta de l'agressor, lloc on es produïx, com l'afecta i possibles passos fets encaminats a solucionar el conflicte, etc.

TERCER.- Per a això, s'aporten les proves documentals següents:

QUART.- Per tal de constatar els fets assenyalats, sol·licite que siguen cridats com a testimonis les persones següents:

QUINT.- Que es valora la següent Proposta de solució:

Pel que SOL·LICITE a la Comissió de Gestió Interna de Conflictes que, tenint per presentat este escrit, l'admeta a fi que, després dels tràmits oportuns, i per la investigació i anàlisi dels fets que siguen ateses les raons exposades i s'elabore el preceptiu informe.

Data i firma del/la sol·licitant / representant: _____

Podran adjuntar-se a la present sol·licitud tots els fulls, informes o una altra documentació que es consideren necessaris per a expressar adequadament la situació per part del sol·licitant.

 <p>GENERALITAT VALENCIANA CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</p>	<p>SERVICI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS TÍTOL: PROCEDIMENT DE GESTIÓ INTERNA DE CONFLICTES</p>	<p>CODI: UCE-PS-01</p>
--	---	-------------------------------

ANNEX III

MODEL DE CONSENTIMENT

-Centre de treball:

- Sr. /Sra.:

-DNI/NIF:

-Domicili:

-Telèfon de contacte i /o correu electrònic:

Done el meu consentiment perquè....., com a..... trasllade la sol·licitud d'actuació a la Comissió de Gestió Interna de Conflictes, perquè procedisca a la investigació i resolució, del problema en què sóc persona afectada, segons el que estableix el Procediment de Gestió Interna de Conflictes en l'Àmbit del Sector Sanitari de la Generalitat.

Perquè conste i tinga efectes, firme la present a:

..... de.....de 20....

Signa:

 <p>GENERALITAT VALENCIANA CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</p>	<p>SERVICI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS TÍTOL: PROCEDIMENT DE GESTIÓ INTERNA DE CONFLICTES</p>	<p>CODI: UCE-PS-01</p>
--	---	-------------------------------

ANNEX IV

GUIA DE BONES PRÀCTIQUES I DECLARACIÓ DE PRINCIPIS

1.- OBJECTIU

L'objectiu del present document és el desplegament d'una política que servisca de marc d'actuació preventiva a través d'una “*Guia de bones pràctiques i declaració de principis*” enfront de la violència interna que inclou les diferents formes d'assetjament (laboral, sexual, per raó de sexe, orientació sexual i identitat de gènere), i respon a la necessitat de plasmar per escrit una manifestació d'intencions de la CSUSP que garantisca el respecte i el tracte igualador entre totes les persones que componen esta organització.

En el sentit de mostrar la seua implicació i compromís amb l'eradicació de conductes abusives, defenent el dret de tot el personal treballador a rebre un tracte digne, és una prioritat el desenvolupament d'una cultura constructiva en el lloc de treball, basada en valors ètics de seguretat, respecte, tolerància, igualtat d'oportunitats, cooperació i qualitat del servici.

Partim de la premissa que cuidant *la salut dels treballadors i treballadores de la nostra organització, contribuirem a la millora de la qualitat i seguretat assistencial.*

2.- DECLARACIÓ DE PRINCIPIS

Es reconeix la violència en el treball (psicològic, sexual, o d'un altre tipus) com un risc psicosocial que afecta les organitzacions, com en el cas del Sector Sanitari de la Generalitat. Les víctimes d'un procés del dit risc veuen minvada la seua salut física i psicològica, i el seu entorn, família, organització i societat, que en general es veuen també afectades. Per eixe motiu, ha de ser abordat preventivament i tallat qualsevol tipus de conducta de violència que es detecte en l'entorn laboral.

Com a base fonamental per a la present política i desplegament de la *Guia de Bones Pràctiques i Declaració de Principis*, plantegem el decàleg següent:

- 1. Rebuig explícit a qualsevol conducta de violència en el treball.*
- 2. Igualtat d'oportunitats i no-discriminació, assegurant en tot moment l'absència de discriminació per raó de gènere, raça, origen, estat civil o condició social, així com un tracte preferent o que no estiga justificat amb raons objectives.*

 <p>GENERALITAT VALENCIANA <small>CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</small></p>	<p>SERVICI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS TÍTOL: PROCEDIMENT DE GESTIÓ INTERNA DE CONFLICTES</p>	<p>CODI: UCE-PS-01</p>
---	---	-------------------------------

3. *No es toleraran conductes de violència com ara la desacreditació personal i/o professional, l'abús emocional, l'aïllament i la intimidació.*
4. *Rebutjar tot tipus d'assetjament sexual, per raó de sexe, d'orientació sexual i identitat de gènere, en totes les seues formes i modalitats, sense atendre a qui siga la víctima o la persona acaçadora, ni quina siga la seua situació en l'organització, garantint el seu dret a rebre un tracte respectuós i digne.*
5. *Tenen dret a un tracte digne i respectuós tot el personal del sector sanitari de la Generalitat, sense diferència de règim jurídic, relació d'ocupació o duració del seu nomenament.*
6. *Es promouran unes relacions basades en el respecte mutu, en la participació, equitat i col·laboració recíproca.*
7. *Tots els treballadors i treballadores, agents socials, i especialment els que exercisquen funcions de direcció i amb personal a càrrec seu, tenen el compromís de crear un clima de treball positiu. És una responsabilitat compartida i transversal a tota l'organització sanitària.*
8. *Qualsevol treballador o treballadora que es considere objecte de conductes de violència, té dret, sense perjudi d'altres accions disciplinàries, penals o civils, a sol·licitar actuacions que es tramitaran per mitjà del present procediment.*
9. *Incorrerà en les responsabilitats previstes en l'ordenament jurídic, i des de la seua organització, es prendran les mesures necessàries per a dilucidar-les i, si és el cas, sancionar-les, qualsevol persona que realitze, induïska, consenta o encobrisca qualsevol comportament que menyscabe la dignitat de la persona, el respecte i/o la integritat del personal del Sector Sanitari de la Generalitat*
10. *Enfront dels comportaments que ocasionen dany als treballadors i treballadores, serà responsabilitat dels comandaments intermedis i de la direcció mantindre una actuació proactiva a fi de la solució de possibles conflictes.*
11. *El Servei de Prevenció de Riscos Laborals de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública i el Comité de Seguretat i Salut en el treball, dels corresponents departaments de salut, tenen un paper essencial en la detecció primerenca i possibilitat d'actuació enfront de la violència en el treball.*

La present declaració de principis ha de ser compartida per tots els treballadors i les treballadores de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, els responsables de centre i els agents socials.

 <p>GENERALITAT VALENCIANA <small>CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</small></p>	<p>SERVICI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS TÍTOL: PROCEDIMENT DE GESTIÓ INTERNA DE CONFLICTES</p>	<p>CODI: UCE-PS-01</p>
---	---	-------------------------------

3.- PAUTES GENERALS DE CONDUCTA

a) Conductes no permeses en el lloc de treball

L'expressió de les conductes de violència, poden ser manifestades de diverses formes, tant de manera activa com passiva o per omissió. Des d'esta perspectiva, en el Sector Sanitari de la Generalitat no es permetran les següents conductes (l'listat no exhaustiu):

A) Atacs a la víctima amb mesures organitzacionals

- Restringir a un treballador o treballadora la possibilitat de parlar, per part d'un superior.
- Aïllar físicament de les i els companys de treball canviant la seua ubicació.
- Prohibir a les i els companys que li parlen.
- Obligar el treballador o la treballadora a realitzar tasques en contra de la seua consciència ètica.
- Jutjar l'exercici de les funcions de la persona de forma ofensiva.
- Qüestionar totes les decisions del treballador/a.
- No assignar tasques al treballador/a.
- Encomanar tasques absurdes, inútils i/o degradants.
- Encomanar tasques molt superiors/inferiors a les seues capacitats.
- Facilitar de forma intencionada documents amb dades errònies en l'exercici de les seues tasques.
- Dictar ordres d'impossible compliment amb els mitjans que al treballador/a se li assignen.
- Exercir accions que suposen represàlies contra treballadors/es que han plantejat queixes o demandes contra l'Administració.

B) Agressions a les relacions socials de la víctima amb aïllament social

- Restringir als companys la possibilitat de parlar amb la víctima.
- Refusar la comunicació a través de mirades i gestos.
- Ignorar la seua presència
- Negar-li la comunicació parlant amb un tercer.

C) Atacs cap a la dignitat i la vida privada de la persona

- Calumniar o parlar malament del treballador/a.
- Difondre rumors sobre la víctima.
- Realitzar burles per raó de sexe, edat, estat civil, origen, situació de maternitat, discapacitat, etc.
- Donar un tracte vexatori per raó de sexe, orientació sexual i identitat de gènere.

 <p>GENERALITAT VALENCIANA <small>CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</small></p>	<p>SERVICI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS TÍTOL: PROCEDIMENT DE GESTIÓ INTERNA DE CONFLICTES</p>	<p>CODI: UCE-PS-01</p>
---	---	-------------------------------

- Realitzar comentaris, acudits o altres expressions “masclistes”.
- Imitar els seus gestos, manera de parlar, etc.
- Donar a entendre de forma despectiva que és un “malalt mental”.
- Criticar i/o mofar-se de la seua vida privada.
- Atacar la persona per motius polítics, sindicals o creences religioses.

D) Agressions físiques i verbals

- Amenaces verbals de violència física.
- Ús de “violència menor”.
- Maltractament físic.
- Crits o insults.
- Danys en el lloc de treball i/o pertinences personals.

b) Conductes a promoure en el lloc de treball

Amb l'objectiu de crear un clima laboral adequat i unes relacions interpersonals adequades, en el *Sector Sanitari de la Generalitat* es promouran les conductes següents:

- Complir les normes i la legislació.
- Fomentar un tracte cortés en el lloc de treball, basat en els valors d'igualtat de tracte, no discriminació, respecte, dignitat i integritat física i moral.
- Utilitzar estils de comunicació respectuosos, amb to de veu adequat, i evitant que siga agressiu o malsonant.
- Utilitzar gestos, paraules, o actituds que no resulten ofensives.
- Transmetre la informació de manera veraç, concreta i fonamentada (sense al·lusió a rumors).
- Respectar les creences, opinions i estil de vida dels altres treballadors i treballadores.
- Utilitzar canals de comunicació fluids i eficaços.
- Emetre opinions tenint en compte l'altra persona, de manera constructiva i sense censura pública d'errors aliens.
- Fomentar el treball en equip.
- Potenciar el suport social en el lloc de treball.

	<p style="text-align: center;">SERVICI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS TÍTOL: PROCEDIMENT DE GESTIÓ INTERNA DE CONFLICTES</p>	<p style="text-align: center;">CODI: UCE-PS-01</p>
---	---	---

4.- ACCEPTACIÓ I DIVULGACIÓ DE LA GUIA DE BONES PRÀCTIQUES I DECLARACIÓ DE PRINCIPIS

La persona responsable de centre es compromet a la comunicació efectiva d'esta *Guia de bones pràctiques i declaració de principis*, entre tots els seus treballadors i treballadores, els principis i valors en què se sustenta i les conductes que no s'admetran en l'organització; subratllant el seu compromís d'eliminar qualsevol situació de violència i fomentar un clima en què els dits comportaments no es poden produir. Per a complir l'objectiu de la difusió i abast d'esta guia, el seu coneixement i compromís, se seguiran les vies:

A) Informació: una vegada acceptada per totes les parts esta guia es distribuirà al personal treballador a través dels canals habituals de transmissió de la informació (intranet, tauler d'anuncis, correu postal, adreça electrònica, etc.) i se n'entregarà una còpia dins del Manual d'Acollida al personal de nou ingrés.

B) Formació: a més de la comunicació i divulgació de la guia es realitzarà una acció formativa dirigida als comandaments directius i intermedis dels treballadors/es, als/a les delegats/des de prevenció i al personal del servici de prevenció de riscos laborals per considerar-lo el col·lectiu amb major capacitat per a detectar les eventuals situacions de conflicte i que posteriorment tindran major implicació en la seua gestió i resolució.