

**DE APLICACIÓN A TODAS LAS UNIDADES DEL SERVICIO DE PREVENCIÓN**

**VIGENTE DESDE: Fecha aprobación por Subsecretaría**

**COPIA CONTROLADA N°:**

**ÍNDICE**

<b>1.- JUSTIFICACIÓN/ EXPOSICIÓN DE MOTIVOS</b>	<b>pág. 2</b>
<b>2.- OBJETIVO</b>	<b>pág. 3</b>
<b>3.- ÁMBITO DE APLICACIÓN</b>	<b>pág. 4</b>
<b>4.- COMPETENCIAS</b>	<b>pág. 4</b>
<b>5.- DEFINICIONES</b>	<b>pág. 8</b>
<b>6.-DESARROLLO</b>	<b>pág. 14</b>
<b>7.- REFERENCIAS</b>	<b>pág. 24</b>
<b>8.- CONTROL DE CAMBIOS</b>	<b>pág. 26</b>
<b>9.- DISTRIBUCIÓN DE COPIAS</b>	<b>pág. 27</b>
<b>10.- REVISIÓN DE LA VALIDEZ</b>	<b>pág. 27</b>
<b>11.- ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>pág. 27</b>
<b>12.- ANEXOS</b>	<b>pág. 29</b>
<b>ANEXO I.- MODELO DE SOLICITUD DE ACTUACIÓN</b>	
<b>ANEXO II.- RELATO DE LOS HECHOS</b>	
<b>ANEXO III.- MODELO DE CONSENTIMIENTO</b>	
<b>ANEXO IV.- GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS Y DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS</b>	

 <p><b>GENERALITAT VALENCIANA</b> <small>CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</small></p>	<p><b>SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b></p> <p><b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN</b></p> <p><b>INTERNA DE CONFLICTOS</b></p>	<p><b>COD: UCE-PS-01</b></p>
---	--	------------------------------

## **1.- JUSTIFICACIÓN/ EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

Todas las personas deben ser tratadas con dignidad, tienen derecho a la integridad moral y física y a la no discriminación, garantizado por la Constitución Española, la normativa de la Unión Europea, el *Estatuto Básico del Empleado Público* y la legislación laboral española.

La *Ley 31/1995, 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales* (en adelante LPRL), establece que todas las organizaciones laborales, incluidas las administraciones públicas, deben proporcionar la mejora de las condiciones de trabajo de sus trabajadores y trabajadoras, elevar el nivel de protección de la seguridad y salud de los mismos, no solo velando por la prevención y protección frente a los riesgos que pueden ocasionar menoscabo o daño físico, sino también frente a riesgos que puedan originar deterioro en la salud psíquica de los trabajadores y trabajadoras.

El *Decreto 123/2001, de 10 de julio del Gobierno Valenciano por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales en el ámbito de la administración de la Generalitat Valenciana y sus Organismos Autónomos*, crea un Servicio de Prevención Propio para el sector sanitario, de modo que en los casos en que los conflictos o las situaciones de violencia afecten al personal que trabaja en dicho sector, la competencia en materia de prevención de riesgos laborales corresponderá a la Conselleria competente en materia de Sanidad, lo que viene a justificar la aprobación del presente procedimiento por la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública (en adelante CSUSP).

Las inquietudes de los trabajadores y trabajadoras, manifestadas a través de sus representantes ante la Comisión Sectorial de Seguridad y Salud Laboral de la CSUSP, sobre determinadas conductas en el ámbito laboral, considerando la conflictividad en el trabajo como un riesgo laboral emergente, han sido tenidas en cuenta, a la hora de redactar este procedimiento.

La CSUSP, reconoce que toda persona tiene derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo y a realizar su trabajo libre de todo tipo de violencia, así como de cualquier discriminación prohibida en el ordenamiento jurídico, debiendo recibir, en definitiva, un trato correcto, respetuoso y digno, comprometiéndose a asignar los medios humanos y materiales necesarios, así como a implantar las medidas de carácter organizativo oportunas para prevenir y hacer frente, en su caso, a las consecuencias derivadas de este tipo de situaciones, asumiendo que las actitudes de violencia suponen un atentado contra la dignidad de los trabajadores y trabajadoras, por lo que no se tolerará ningún tipo de conducta violenta en el trabajo. Por tanto, queda expresamente prohibida cualquier acción o conducta de esta naturaleza, siendo considerada como falta muy grave, por lo que esta Conselleria se compromete a

 <p>GENERALITAT VALENCIANA</p> <p>CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</p>	<p><b>SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b></p> <p><b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN</b></p> <p><b>INTERNA DE CONFLICTOS</b></p>	<p><b>COD: UCE-PS-01</b></p>
--	--	------------------------------

hacer uso de sus poderes directivos y disciplinarios para proteger a sus trabajadores y trabajadoras ante cualquier tipo de violencia en el trabajo.

En consecuencia la CSUSP desarrolla este procedimiento de prevención y resolución interna de conflictos.

Este procedimiento pretende salvaguardar los derechos de las personas afectadas en un contexto de prudencia y confidencialidad, a partir del cual, toda persona incluida en el ámbito de aplicación de este procedimiento, tiene derecho a plantear una solicitud que sea abordada a través del mismo, sin perjuicio de las acciones administrativas y/o judiciales que procedan.

El Procedimiento de Gestión Interna de Conflictos (en adelante PGIC), supone un sistema flexible que contempla diferentes situaciones en las que el acoso podría suponer la máxima expresión de violencia en el trabajo, pero atendiendo a la diversidad de la problemática, se introducen medidas orientadas a la detección, investigación, intervención y posible resolución de conflictos que no pueden ser calificados como acoso.

Especial relevancia adquiere en el ámbito de la prevención de riesgos psicosociales la prevención primaria, para lo que se elabora una *Guía de Buenas Prácticas y Declaración de Principios*, que figura en el Anexo IV de este procedimiento.

Todo ello se gestionará observando un riguroso respeto a la intimidad, confidencialidad, objetividad y neutralidad.

El procedimiento ha de dar cabida a todos los componentes de la organización, motivo por el que ha de ser participado, conocido y compartido por todos y todas.

## **2.- OBJETIVO**

Objetivo General: Proporcionar un instrumento de análisis e intervención en materia de prevención, resolución y seguimiento, para diferentes situaciones de conflictividad en el trabajo, como violencia laboral interna, diferentes tipos de acoso (laboral, sexual, discriminatorio, etc.), sin interferir en los procedimientos legalmente establecidos para tratar situaciones en las que pudiera haberse incurrido en falta disciplinaria o en ilícito penal.

 <p><b>GENERALITAT VALENCIANA</b> <small>CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</small></p>	<p><b>SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b></p> <p><b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN INTERNA DE CONFLICTOS</b></p>	<p><b>COD: UCE-PS-01</b></p>
---	--	------------------------------

Objetivos Específicos:

- Implantar un procedimiento que permita a la Comisión de Gestión Interna de Conflictos (en adelante CGIC), una eficaz y ágil gestión interna tanto de los conflictos como de las situaciones de violencia que afecten al personal que presta servicios en el ámbito del sector sanitario de la Generalitat, que se integrará en el Plan General de Prevención de Riesgos Laborales.
- Crear la figura de la Comisión de Gestión Interna de Conflictos.
- Ofrecer y facilitar la mediación como instrumento para resolver controversias interpersonales
- Prevenir situaciones de mayor conflictividad laboral, canalizando las situaciones de violencia laboral más graves hacia la adopción de medidas para lograr su desaparición.

**3.- ÁMBITO DE APLICACIÓN**

El presente procedimiento será de aplicación al personal que desarrolla su actividad laboral en el ámbito de las Instituciones Sanitarias de la CSUSP de la Generalitat Valenciana y al personal comprendido en el *Decreto 71/1989, de 15 de mayo, del Consell de la Generalitat Valenciana, sobre regulación de los órganos de gestión de personal de la Conselleria de Sanidad y Consumo y órganos dependientes.*

En el caso de que el conflicto tenga lugar entre personal dependiente de la CSUSP y personal de una empresa externa, que realice su actividad en el mismo centro de trabajo, se adoptarán cuantas medidas sean necesarias, de acuerdo con las obligaciones previstas en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (en adelante LPRL) sobre coordinación de actividades empresariales, debiéndose informar a toda empresa externa que concierte con la CSUSP de la existencia del procedimiento, debiendo existir una comunicación recíproca del caso, con la finalidad de llegar a un acuerdo sobre la forma de abordar el conflicto.

**4.- COMPETENCIAS**

4.1. Subsecretaría

- Aprobar e implantar el procedimiento y dar su conformidad a la *Guía de Buenas prácticas y Declaración de Principios.*
- Designar a los miembros de la CGIC en los respectivos Departamentos de Salud.
- Adscribir los Centros de trabajo no departamentales a la CGIC que se determine

 <p><b>GENERALITAT VALENCIANA</b> <small>CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</small></p>	<p><b>SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b></p> <p><b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN</b></p> <p><b>INTERNA DE CONFLICTOS</b></p>	<p><b>COD: UCE-PS-01</b></p>
---	--	------------------------------

#### 4.2. Comisión Sectorial de Seguridad y Salud

- Participar en la elaboración y seguimiento de la aplicación de este procedimiento.
- Informar sobre la implantación y conocer las actuaciones llevadas a cabo.
- Estar informada sobre las líneas generales de la formación de los trabajadores y de las trabajadoras del sector sanitario público de la Generalitat en esta materia.

#### 4.3. Responsable de Centro

- Conocer y llevar a efecto la aplicación, puesta en funcionamiento y ejecución del procedimiento, en su ámbito de actuación, con las garantías necesarias para proteger la intimidad de las personas
- Conocer y difundir la *Guía de Buenas prácticas y Declaración de Principios*.
- Garantizar la disponibilidad del modelo impreso de solicitud, que deberá estar accesible en la Intranet del Departamento y en todos sus centros y servicios.
- Proponer a los miembros de la CGIC que en su ámbito le correspondan, según lo establecido en este procedimiento y lo que al respecto recoja el Reglamento de funcionamiento de la propia CGIC.
- Aplicar, si procede, las medidas correctoras en los lugares de conflicto, así como el seguimiento y la ejecución de dichas medidas.
- Dar traslado al SPRL de las instrucciones y actuaciones que se propongan en relación con este procedimiento.
- Informar al SPRL y al Comité de Seguridad y Salud de los casos que se produzcan en su ámbito.
- Proporcionar la formación necesaria a los miembros CGIC.
- Ratificar el Reglamento de funcionamiento interno, que elaborará la CGIC.
- Estar informado sobre la aplicación de este procedimiento en su ámbito de actuación.
- Ejercer las competencias en materia de sanciones que le correspondan, si procede.

 <p><b>GENERALITAT VALENCIANA</b> <small>CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</small></p>	<p><b>SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b></p> <p><b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN</b></p> <p><b>INTERNA DE CONFLICTOS</b></p>	<p><b>COD: UCE-PS-01</b></p>
---	--	------------------------------

#### 4.4. Unidad Central del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (U.C)

- Elaborar el procedimiento y la *Guía de Buenas Prácticas y Declaración de Principios*, con la participación del personal de las unidades periféricas y la consulta y participación de los agentes sociales que componen la Comisión Sectorial de Seguridad y Salud.
- Presentar este procedimiento para su conocimiento y aprobación a la Subsecretaria y a la Comisión Sectorial de Seguridad y Salud Laboral.
- Difundir el procedimiento en todos los Departamentos de Salud.
- Elaborar instrucciones de trabajo para las Unidades Periféricas relativas a la aplicación de este procedimiento
- Registrar las actividades derivadas de la aplicación del procedimiento.
- Seguimiento de la implantación del procedimiento, valorando su eficacia.
- Recoger y analizar las propuestas de mejora que se propongan por el grupo de trabajo designado al efecto.
- Proponer los contenidos de la formación necesaria para los miembros de la CGIC, cuando esto sea necesario.
- Editar, revisar y realizar copias controladas del procedimiento, así como sustituir las copias obsoletas por las vigentes y proceder al archivo de los originales.

#### 4.5. Unidad Periférica del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (U.P)

- Colaborar en la elaboración y revisión del procedimiento.
- Participar en la difusión e implantación del procedimiento entre el personal del departamento de salud y los miembros del Comité de Seguridad y Salud laboral que corresponda.
- Asesorar técnicamente al CGIC, cuando esta lo considere necesario.
- Llevar a cabo las actuaciones que correspondan en el ámbito de sus competencias, como consecuencia de la aplicación del procedimiento.
- Valorar la eficacia del procedimiento.
- Colaborar en la formación de los miembros CGIC.

 <p><b>GENERALITAT VALENCIANA</b> <small>CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</small></p>	<p><b>SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b></p> <p><b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN</b></p> <p><b>INTERNA DE CONFLICTOS</b></p>	<p><b>COD: UCE-PS-01</b></p>
---	--	------------------------------

#### 4.6. Comité de Seguridad y Salud del Departamento

- Conocer el procedimiento y aplicarlo en su ámbito territorial.
- Recibir información de los resultados de la aplicación del procedimiento y de las medidas adoptadas, para poder valorar la eficacia del mismo.
- Designar, entre sus componentes, a los miembros que formaran parte de la CGIC.
- Aprobar los contenidos formativos de los miembros de la CGIC.

#### 4.7. Comisión de Gestión Interna de Conflictos (CGIC)

- Conocer y aplicar el presente Procedimiento.
- Elaborar un Reglamento de funcionamiento interno.
- Nombrar un instructor de entre sus miembros, para los casos que estime conveniente.
- Comunicar al Responsable de Centro cualquier situación que pueda considerarse lesiva para los intereses de cualquier persona por el hecho de haber intervenido en el procedimiento en calidad de solicitante, testigo, informador, miembro de la CGIH, asesor/a,.. etc.
- Hacer un seguimiento del cumplimiento de las medidas propuestas para resolver el conflicto.
- Solicitar asesoramiento según lo establecido en el desarrollo del procedimiento.
- Establecer mecanismos de coordinación con las CGIC de otros departamentos, para unificar criterios y siempre que se considere necesario.
- Proponer mejoras en el procedimiento.

#### 4.8. Trabajadores y trabajadoras

- Conocer este procedimiento.
- Colaborar con la CGIC cuando ésta lo solicite, respetando los principios de confidencialidad y el sigilo.

 <p>GENERALITAT VALENCIANA CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</p>	<p><b>SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b></p> <p><b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN</b></p> <p><b>INTERNA DE CONFLICTOS</b></p>	<p><b>COD: UCE-PS-01</b></p>
---	--	------------------------------

## **5.- DEFINICIONES**

### 5.1. Ámbito: Sector Sanitario de la Generalitat.

El personal del sector sanitario de la Generalitat incluye a:

- a) El personal que presta servicio en instituciones sanitarias de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.
- b) El personal comprendido en el artículo 1 del *Decreto 71/1989, de 15 de mayo*, del Consell de la Generalitat Valenciana, sobre regulación de los órganos de gestión del personal de la Conselleria de Sanidad y Consumo y órganos dependientes, el cual es tanto el personal que presta servicio en instituciones sanitarias, como:
  - El personal que presta su servicio en centros de Salud Pública.
  - El personal de la Inspección de Servicios Sanitarios, cuya relación de puestos de trabajo se contiene en el *Decreto 56/2006, de 28 de abril, del Consell*, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Inspección de Servicios Sanitarios de la Conselleria de Sanidad.
  - El personal con requisito de licenciado y diplomado sanitario, cuyos puestos de trabajo se adscribieron, mediante el *Decreto 235/2007, de 14 de diciembre, del Consell*, a la Conselleria de Sanidad.

### 5.2. Definición de conflicto, de diferentes tipos de acoso y de otros conceptos

**Conflicto:** Se entiende como tal la interacción de personas interdependientes que perciben oposición de intereses, objetivos y/o valores y que ven en la otra parte un obstáculo a sus metas, cuando al menos una de las partes experimenta que la situación creada merma su derecho a la dignidad en el trabajo y tiene dificultad para defenderse de esta situación, no considerándose conflicto aquellas situaciones aisladas, meramente ocasionales o derivadas de desencuentros razonables en una relación laboral.

**Mediación:** es una intervención en la que dos o más partes implicadas en un conflicto trabajan con una tercera, el mediador, imparcial y neutral que, no teniendo poder ni autoridad para tomar decisiones sobre el resultado final, ayuda en la consecución de un acuerdo mutuamente aceptable entre las partes, a fin de generar sus propias soluciones.

**Acoso Laboral:** “Exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una

 <p>GENERALITAT VALENCIANA CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</p>	<p><b>SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b></p> <p><b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN</b></p> <p><b>INTERNA DE CONFLICTOS</b></p>	<p><b>COD: UCE-PS-01</b></p>
---	--	------------------------------

relación laboral y supone un riesgo importante para la salud”. (NTP 854 Acoso Psicológico en el Trabajo).

Cuando se utiliza la expresión acoso laboral, se suele hacer referencia a lo que en términos algo más concretos se conoce como «acoso moral o psicológico en el trabajo» –en su terminología inglesa, «*mobbing*»–, sin olvidar, no obstante, que este fenómeno puede ser enmarcado, a su vez, en un contexto conceptual más amplio, como es el de la «violencia psicológica en el trabajo», en el que cabe incluir toda una serie de conductas, indeseables e inaceptables en el ámbito laboral.

A los efectos de este procedimiento e intentando clarificar la definición de acoso laboral contenida en la *Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, del Código Penal*, se considera «acoso psicológico o moral en el trabajo» “aquella situación en la que una persona o grupo de personas ejercen una violencia psicológica de forma sistemática, recurrente y durante un tiempo prolongado, sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir sus redes de comunicación, así como su reputación y/o perturbar gravemente el ejercicio de sus funciones, procediendo reiterar que cuando se habla de “personas o grupo de personas” no es necesario que exista una relación de jerarquía, en ninguno de los dos sentidos.

Con respecto a “violencia psicológica”, se requiere que exista una violencia psicológica importante, lo que algunos autores califican de “extrema”. Cuando se habla de “sistemática, recurrente” se alude a que el acoso no lo configura una o varias acciones esporádicas o una actitud aislada o puntual, sino que obedecen a un método y se repite periódicamente. Es decir, se trata de acciones que pretenden un objetivo concreto (lograr desestabilizar psicológicamente a la persona/s acosada/s para, como ocurre en muchos casos, tratar de conseguir que abandonen o se aparten de su puesto de trabajo), con una cadencia constante (frecuencia o periodicidad regular).

Respecto a las conductas que pudieran constituir un acoso moral en el trabajo el “*Leymann Inventory of Psychological Terrorization*” describe hasta 45 formas o comportamientos distintos que, tomándolos como referencia, se podrían agrupar en dos grandes apartados, sin que ello suponga establecer clasificaciones totalmente cerradas y exhaustivas:

1. Acciones contra la reputación o la dignidad personal o social mediante actitudes y comentarios que cuestionen y traten de ridiculizar a una persona por su aspecto, condiciones físicas, ideas, creencias, etc., o mediante ataques a su vida privada.

 <p>GENERALITAT VALENCIANA CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</p>	<p><b>SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b></p> <p><b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN</b></p> <p><b>INTERNA DE CONFLICTOS</b></p>	<p><b>COD: UCE-PS-01</b></p>
---	--	------------------------------

2. Acciones contra la ejecución de su trabajo: tareas que sobrepasan su capacidad o su cualificación profesional, o por el contrario, de muy inferior categoría de la que tiene reconocida la persona objeto de estas prácticas; privarle la realización de cualquier actividad; negarle la información o los recursos necesarios para realizar su trabajo habitual; dificultar la realización de su trabajo; cursar ordenes de trabajo imposibles o contradictorias; dificultar o reducir sus posibilidades de comunicación y limitar sus contactos sociales dentro de la organización; aislarla o apartarla física o funcionalmente del resto de la unidad a la que pertenece; realizar comentarios o difundir rumores negativos y en perjuicio de su reputación profesional y, en general, cualquier práctica o conducta tendente a menoscabar su prestigio profesional y a perjudicar el normal ejercicio de sus funciones.

En este contexto, para que una conducta pueda ser calificada de *acoso psicológico o moral* se requerirá que se cumplan todas las condiciones que se han subrayado en la definición.

No tendrán, por tanto, la consideración de acoso psicológico/mobbing:

- Aquellas conductas que se producen desde una relación simétrica y definen un conflicto entre las partes en el ámbito del trabajo, bien sea de carácter puntual, en un momento concreto, o más permanente. Evidentemente, todo conflicto afecta al ámbito laboral, se da en su entorno e influye en la organización y en la relación laboral, pero no puede considerarse *mobbing* si no reúne las condiciones de la definición.

- Las acciones de violencia en el trabajo, realizadas desde una posición prevalente de poder respecto a la víctima, pero que no sean realizadas de forma reiterada y prolongada en el tiempo.

- Conductas que aunque puedan suponer auténticas situaciones de «maltrato psicológico en el trabajo», similares a las incluidas en el *mobbing*, carezcan del componente de repetición y duración analizado, ya sea porque sean realmente esporádicas o porque sean denunciadas en una fase precoz. Como tales conductas violentas deben ser igualmente prevenidas y/o abortadas cuanto antes y, en su caso, sancionadas de acuerdo con la normativa de cada organización, pero no como *mobbing*, por no reunir sus características esenciales. Hay que tener en cuenta que si estas situaciones no se resuelven con prontitud, posibilitará que cronifiquen, pudiendo evolucionar a una situación de acoso propiamente dicho.

- Asimismo, no se considerarán conductas de acoso aquellas conductas que, pese a poderse incluir aparentemente en la definición, se concluya que por sus características no constituyen

 <p>GENERALITAT VALENCIANA CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</p>	<p><b>SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b></p> <p><b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN</b></p> <p><b>INTERNA DE CONFLICTOS</b></p>	<p><b>COD: UCE-PS-01</b></p>
---	--	------------------------------

comportamientos violentos (por ejemplo, las amonestaciones «fundadas» por no realizar bien el trabajo, cuando no contengan descalificaciones improcedentes) o bien, cuando las pruebas presentadas no sean consistentes, sin ser falsas.

Acoso sexual: sin perjuicio de lo establecido en el Código Penal a efectos de la *Ley Orgánica 3/2007 para la Igualdad efectiva de hombres y mujeres*, constituye acoso sexual cualquier comportamiento verbal o físico de naturaleza sexual, que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

Acoso por razón de sexo: se entiende como tal cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo. De manera ejemplificativa, y en ningún caso exhaustiva, se consideran comportamientos constitutivos de acoso por razón de sexo:

- a) comentarios despectivos acerca de las mujeres o de los valores considerados femeninos, y, en general, comentarios sexistas sobre mujeres u hombres basados en prejuicios de género.
- b) demérito de la valía profesional por el hecho de la maternidad o de la paternidad.
- c) conductas hostiles hacia quienes – sean hombres o mujeres- ejerciten derechos de conciliación de la vida personal, familiar y profesional.
- d) minusvaloración, desprecio o aislamiento de quien no se comporte conforme a los roles socialmente asignados a su sexo.
- e) que recogiera a las personas que se encuentren en una fase de reasignación de sexo, o lo han realizado recientemente

El condicionamiento de un derecho o de una expectativa de derecho a la aceptación de una situación constitutiva de acoso sexual o de acoso por razón de sexo se considerará también acto de discriminación por razón de sexo.

Acoso ambiental: Es el comportamiento que crea un ambiente intimidatorio, hostil, ofensivo-comentarios de naturaleza sexual, bromas, imágenes ofensivas,...- Normalmente requiere insistencia y repetición de las acciones, en función de la gravedad del comportamiento.

Acoso de intercambio (o *quid pro quo*) Se fuerza a la persona acosada a escoger entre someterse a los requerimientos sexuales o perder ciertos beneficios o condiciones en el trabajo (incorpora el chantaje

 <p><b>GENERALITAT VALENCIANA</b> <small>CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</small></p>	<p><b>SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b></p> <p><b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN</b></p> <p><b>INTERNA DE CONFLICTOS</b></p>	<p><b>COD: UCE-PS-01</b></p>
---	--	------------------------------

sexual). La negativa de la persona a una conducta de naturaleza sexual se utiliza para negar el acceso a la formación, el empleo, la promoción, el aumento de salario o cualquier otra decisión sobre el trabajo. Implica un abuso de autoridad. Son, por tanto, sujetos activos de este tipo de acoso las personas que tienen poder para decidir sobre la relación laboral.

Acoso discriminatorio: Tomando en consideración lo establecido en el artículo 28.1.d) de la *Ley 62/2003, de 30 de diciembre* se entiende como tal a toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o las convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un ambiente intimidatorio, humillante u ofensivo. Cuando las conductas de abuso de autoridad y trato vejatorio tengan un móvil discriminatorio, probablemente se estará ante un acoso discriminatorio. De hecho, el abuso de autoridad es una desviación de poder en la que el mando adopta decisiones que se apartan de la lógica organizativa de la empresa y producen un perjuicio objetivo a la dignidad e integridad física de la persona trabajadora que se encuentre bajo su dependencia.

Acoso laboral descendente, ascendente y horizontal:

Leymann describe distintas situaciones típicas de *mobbing* en el trabajo que se definen en función del rango laboral o profesional del acosador y de la víctima distinguiendo entre:

- a) Acoso laboral ascendente: el agente del acoso es una persona que ocupa un cargo superior a la víctima.
- b) Acoso laboral descendente: el agente del acoso es una persona que ocupa un puesto de inferior nivel jerárquico al de la víctima.
- c) Acoso laboral horizontal: se produce entre compañeros del mismo nivel jerárquico.

5.3. Consideración de diferentes tipos de violencia laboral

Descrédito de la capacidad laboral y deterioro de las condiciones del ejercicio profesional. Situación común a la mayor parte de situaciones de violencia laboral cuando se prolongan en el tiempo, característica del acoso laboral. Se desarrolla en distintos momentos, como impedir la competencia o declarar y demostrar la incompetencia.

Aislamiento social y/o laboral. Característico de las situaciones de violencia laboral prolongadas, se convierte en central en los procesos de acoso laboral y discriminatorio. Incluye las interferencias en el contacto social laboral, la restricción expresa del contacto y la negación del contacto.

 <p>GENERALITAT VALENCIANA CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</p>	<p><b>SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b></p> <p><b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN</b></p> <p><b>INTERNA DE CONFLICTOS</b></p>	<p><b>COD: UCE-PS-01</b></p>
---	--	------------------------------

Desprestigio personal. Característica del acoso discriminatorio, también puede aparecer en otras dinámicas de violencia laboral, incluyendo las burlas y ridiculizaciones personales, las críticas a la vida privada y la difusión de rumores o calumnias sobre la persona.

Agresiones y humillaciones. La agrupación de estrategias cualitativas muestra, por su coincidencia en las mismas personas y los resultados cuantitativos, el grupo de estrategias más explícitas y directas. Este grupo incluye el acoso sexual, la agresión física (violencia física) y las prácticas laborales humillantes y discriminatorias.

Robos y daños. De menor incidencia en general, los robos o daños a los materiales para el ejercicio de la actividad profesional y el adecuado mantenimiento de las condiciones de la actividad laboral, se agrupan en este factor.

Amenazas. La presencia de amenazas explícitas o implícitas son indicadores expresos de la toxicidad del entorno laboral.

Cualquier otra situación que pueda ser considerada como violencia laboral, aunque no se encuentre definida en este procedimiento.

#### 5.4. Otras definiciones

Los riesgos psicosociales: según la Organización Internacional del Trabajo, son: “las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente y las condiciones de su organización, por una parte; y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y experiencias, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias puede influir en la salud, el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”.

Lugar de trabajo: Según el Artículo 2.1 del *Real Decreto 486/1997, 14 de abril* “de lugares de trabajo: Se entenderá por lugares de trabajo, las áreas del centro de trabajo edificadas o no, en las que los trabajadores deban permanecer o a las que puedan acceder en razón de su trabajo. Se consideran incluidos en esta definición los servicios higiénicos y locales de descanso, los locales de primeros auxilios y los comedores”.

Se tendrá en cuenta aquellas acciones de violencia que se produzcan en lugares que pueden considerarse prolongación del lugar de trabajo, como por ejemplo la asistencia a congresos, a través del teléfono móvil, correo electrónico, etc...

Responsable de Centro: En base al *Decreto 74/2007, de 18 de mayo, del Consell*, por el que se aprueba el Reglamento sobre estructura, organización y funcionamiento de la atención sanitaria en la

 <p><b>GENERALITAT VALENCIANA</b> <small>CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</small></p>	<p><b>SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b></p> <p><b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN</b></p> <p><b>INTERNA DE CONFLICTOS</b></p>	<p><b>COD: UCE-PS-01</b></p>
---	--	------------------------------

Comunidad Valenciana, y a la *Resolución de 30 de octubre de 2015, de la Conselleria de Sanidad Universal y Salut Pública*, sobre delegación de competencias en materia de personal en el ámbito de las instituciones sanitarias, se considerarán Responsable de Centro:

- El/la Gerente del Departamento o por delegación, el Director, o Directora de Atención Primaria o del Centro Hospitalario donde preste servicios la persona afectada
- El Director, o la Directora de Salud Pública, Directores de Centros no incluidos en los Departamentos.
- Los/Las Gerentes de los Consorcios Hospitalarios.
- Las personas titulares de los Comisionados de la CSUSP en los Departamentos de Salud en régimen de concesión administrativa.
- Los/Las directores/as de los centros no departamentales, en los cuales presta servicios el personal de Instituciones Sanitarias que no constituyen propiamente un Departamento de Salud y que serían:
  - Los Hospitales de atención a enfermos crónicos, de media y de larga estancia.
  - Los Servicios de Emergencias Sanitarias.
  - El Centro de Transfusiones de la Comunidad Valenciana.

## **6.- DESARROLLO**

### **6.1. Comisión de Gestión Interna de Conflictos**

Se formará una CGIC en cada Departamento de Salud. Los centros de trabajo de naturaleza no departamental se adscribirán a una CGIC, teniendo en cuenta criterios de proximidad geográfica u otros que se puedan considerar para permitir un mejor funcionamiento.

#### **6.1.1. Funciones**

- La CGIC se constituye con la finalidad de llevar a cabo la gestión interna de los conflictos y las conductas de violencia que se planteen al personal en el ámbito del sector sanitario de la Generalitat, correspondiéndole para el cumplimiento de dicha finalidad el ejercicio de las funciones de investigación, instrucción, propuesta de resolución y seguimiento de las medidas propuestas en relación con las mencionadas situaciones de conflicto y violencia en el trabajo.
- Elaborar y aprobar un Reglamento de funcionamiento interno, que deberá ser ratificado por el Responsable de Centro.

 <p><b>GENERALITAT VALENCIANA</b> <small>CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</small></p>	<p><b>SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b></p> <p><b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN</b></p> <p><b>INTERNA DE CONFLICTOS</b></p>	<p><b>COD: UCE-PS-01</b></p>
---	--	------------------------------

- Disponer de total independencia y de acceso a toda la información y documentación que considere necesaria para la resolución de estos asuntos, en el ejercicio de sus funciones, garantizándose tanto la discreción como la confidencialidad necesarias para proteger la dignidad e intimidad de las personas implicadas en el procedimiento.

- Solicitar apoyo y asesoramiento de aquellos expertos que se estime conveniente y del personal de la Unidad Periférica del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales que corresponda.

### *6.1.2. Composición*

La CGIC estará compuesta en cada Departamento de Salud, por los siguientes titulares:

-Un miembro propuesto por el Responsable de Centro, elegido entre el personal del Departamento de Salud y de los Centros de trabajo a los que dé cobertura.

- Un miembro propuesto por el Responsable de Centro entre el personal de los servicios competentes en materia de recursos humanos del Departamento de Salud y los Centros de trabajo a los que dé cobertura, preferentemente con formación jurídica.

- Un miembro propuesto por la Junta, o Juntas de Personal, cuando se dé cobertura a varios centros de trabajo.

- Un Delegado de Prevención a propuesta del Comité de Seguridad y Salud Laboral del Departamento de Salud y de los Centros de trabajo a los que dé cobertura., en representación de los agentes sociales.

Cada uno de los miembros deberá contar con un suplente para los casos de ausencia justificada de algún titular.

La designación de los miembros de la CGIC, tendrá carácter permanente y estable y será de público conocimiento.

Corresponde, a la Subsecretaría de la CSUSP, a propuesta del Responsable de Centro la designación de los miembros de la CGIC, según el Reglamento Orgánico y Funcional de la CSUSP vigente en este momento, u órgano que lo sustituya en el futuro.

La CGIC, podrá solicitar la presencia de expertos cuando lo considere necesario, los cuales tendrán voz, pero no voto.

 <p><b>GENERALITAT VALENCIANA</b> <small>CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</small></p>	<p><b>SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b></p> <p><b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN</b></p> <p><b>INTERNA DE CONFLICTOS</b></p>	<p><b>COD: UCE-PS-01</b></p>
---	--	------------------------------

Los miembros designados para formar parte de la Comisión estarán sujetos a la normativa general vigente en materia de abstención y recusación.

#### 6.1.3. Régimen de funcionamiento de la CGIC

El régimen de funcionamiento de la Comisión será el previsto en el Reglamento de Funcionamiento Interno, tras su elaboración y aprobación.

En lo no previsto en el citado Reglamento se estará a lo dispuesto en la normativa vigente en materia de funcionamiento de los órganos colegiados.

#### 6.1.4. Formación de los miembros de la CGIC

Los/las miembros de la Comisión deberán tener un perfil profesional, o formación relacionada con la materia, y en el caso de no tenerla, estarán dispuestos a recibir la que se determine para participar en este procedimiento.

Esta formación deberá ser proporcionada por el Responsable de Centro. Los contenidos de la misma serán propuestos por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y aprobados por la Comisión Sectorial de Seguridad y Salud en el Trabajo del sector sanitario.

### 6.2. Fases del Procedimiento

#### 6.2.1 Fase de Inicio: Presentación de solicitudes, documentación y registro

La Solicitud de Actuación (Anexo I), debe ir dirigida a el/la Presidente de la CGIC.

Podrá solicitar actuaciones relacionadas con este procedimiento:

- a) La persona afectada por una situación de conflicto o violencia, bien directamente, o bien por medio de su representante legal, cuya representación deberá ser acreditada.
- b) El órgano administrativo que sea conecedor de una presunta situación de conflicto o violencia, que afecte en el lugar de trabajo a personas incluidas en el ámbito del presente procedimiento, como el Responsable de centro y el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.
- c) Tercera persona que sea conecedora de una presunta situación de conflicto o violencia, que afecte en el lugar de trabajo a personas incluidas en el ámbito del presente procedimiento, como los representantes de los trabajadores y trabajadoras, incluyéndose como tales a los delegados/as de prevención y los delegados/as de las juntas de personal.

 <p><b>GENERALITAT VALENCIANA</b> <small>CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</small></p>	<p><b>SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b></p> <p><b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN</b></p> <p><b>INTERNA DE CONFLICTOS</b></p>	<p><b>COD: UCE-PS-01</b></p>
---	--	------------------------------

En el caso de que las actuaciones se soliciten por persona distinta a la afectada por el conflicto, será necesario contar con su consentimiento para iniciarlas. En estos casos la solicitud deberá ir acompañada del Documento de Consentimiento firmado (Anexo III).

La solicitud podrá presentarse por cualquiera de los medios previstos en la normativa sobre procedimiento administrativo común, aunque para garantizar la máxima agilidad, se recomienda su presentación en un registro de entrada del departamento de salud, o centro de trabajo en que la persona afectada desarrolla su actividad laboral.

#### Contenido y documentación adjunta

La solicitud de Actuación deberá ir acompañada, de un sobre cerrado que contendrá: el Relato de los Hechos (Anexo II), el Modelo de Consentimiento (Anexo III), cuando la solicitud de actuación sea hecha por persona distinta a la afectada por el conflicto, así como cualquier otra documentación relacionada con los hechos a investigar que se desee aportar.

#### Plazo de remisión de la documentación a la CGIC

Desde la entrada en el Registro del Departamento, o Centro de trabajo, se remitirá, para su tramitación con carácter de urgencia, en un plazo máximo de 48 horas a el/la Presidente/a de la CGIC.

#### 6.2.2. Fase de Tramitación e Instrucción

##### Convocatoria CGIC

La CGIC, inicia las actuaciones tras la recepción de la solicitud, con la convocatoria de la CGIC, en el plazo de 5 días hábiles tras la recepción de la misma.

Si se considera conveniente, se podrá nombrar un instructor entre los miembros de la CGIC.

##### Actuaciones instructoras

En esta fase se recabará toda la información posible por parte la CGIC, o del Instructor designado, en su caso. Para ello, se llevarán a cabo entrevistas con la persona, o personas implicadas, con quien solicita las actuaciones, que en caso de no coincidir con la persona afectada por el conflicto, habrá que contar con el consentimiento de la misma para poder seguir adelante con el procedimiento, así como con testigos que puedan aportar información sobre el caso.

 <p><b>GENERALITAT VALENCIANA</b> <small>CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</small></p>	<p><b>SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b></p> <p><b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN</b></p> <p><b>INTERNA DE CONFLICTOS</b></p>	<p><b>COD: UCE-PS-01</b></p>
---	--	------------------------------

Dada la especial naturaleza de las situaciones que se tratan, las personas interesadas podrán acudir a las diferentes citas acompañadas de personas de su entorno o de asesores, sin perjuicio de que, por razones de privacidad, en determinados casos las entrevistas hayan de tener lugar únicamente con las personas interesadas.

Si del caso se derivará un procedimiento disciplinario posterior, estas actuaciones podrán tener la consideración de actuaciones previas o preliminares al mismo, sin perjuicio de que en la instrucción del propio procedimiento disciplinario se puedan alcanzar conclusiones distintas.

### Informe inicial

Tras la valoración inicial del caso se emitirá un informe en el plazo de 10 días tras la recepción de la solicitud de inicio, en el que se dejará constancia de las conclusiones de la instrucción y de las medidas de solución propuestas.

En esta fase puede solucionarse el conflicto, o no, en cuyo caso habrá que iniciar la siguiente fase del procedimiento.

Las propuestas de solución en esta fase pueden ser:

- a) Proponer un proceso de mediación, siempre que las circunstancias lo permitan y las partes implicadas en el conflicto lo acepten.
- b) Recomendar la adopción de medidas cautelares provisionales, por considerar que la gravedad del caso lo requiere.
- c) Otro tipo de actuaciones.

Si se iniciase demanda ante órgano judicial competente, se paralizarán todas las vías administrativas hasta que se dicte resolución definitiva por parte de la autoridad judicial correspondiente.

### 6.2.3. Fase de Finalización

Cuando en la fase previa no se hubiese alcanzado una solución que ponga fin al conflicto, la CGIC podrá considerar que:

#### El conflicto permite su resolución mediante un proceso de mediación

Éste deberá llevarse a cabo en un plazo de 15 días hábiles.

 <p><b>GENERALITAT VALENCIANA</b> <small>CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</small></p>	<p><b>SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b></p> <p><b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN</b></p> <p><b>INTERNA DE CONFLICTOS</b></p>	<p><b>COD: UCE-PS-01</b></p>
---	--	------------------------------

El proceso de mediación debe estar regido como mínimo por los siguientes principios:

- Voluntariedad en la participación
- Confidencialidad absoluta de la información aportada por las partes
- Ratificación por el Responsable de Centro de los acuerdos alcanzados.

Si las partes aceptan, la Comisión podrá actuar como mediador y procederá proporcionando pautas de actuación y propuestas que intenten poner fin al conflicto y evitar que se vuelva a producir en el futuro.

La CGIC, para el ejercicio de las funciones encomendadas, podrá solicitar la documentación que considere necesaria y podrá realizar las reuniones, visitas y entrevistas que estime.

Las medidas propuestas para llegar a un acuerdo serán consultadas con el superior jerárquico de las personas afectadas para que estas sean adecuadas al tipo de trabajo y organización del servicio.

En esta fase las partes pueden:

a) Llegar a un acuerdo: Se concluye con la firma del acuerdo o compromiso entre las partes, las cuales conservarán un ejemplar firmado por ellos, y se entregarán copias a la CGIC, al/la Responsable de Centro, al SPRL y se informará de las conclusiones al Comité de Seguridad y Salud Laboral del departamento.

Se dará por finalizado el procedimiento y se valorará tras el estudio del caso, la conveniencia de la poner en marcha alguna medida que palie o prevenga la posible aparición de otros conflictos.

b) Desistir alguna de las partes afectadas, o ambas. En este caso se elaborará un informe de todas las actuaciones realizadas hasta ese momento, detallando el motivo de abandono del proceso de mediación. Se continúa con la siguiente fase del PGIC.

c) No alcanzar ningún acuerdo. Se elaborará un informe de todas las actuaciones realizadas hasta ese momento, detallando las causas de la falta de acuerdo. Se continúa con la siguiente fase del PGIC.

*El conflicto no permite su resolución mediante un proceso de mediación*

La CGIC concluye que la situación planteada, dadas sus características, no permite recomendar el inicio de un proceso de mediación para su resolución, dado que por su gravedad resulta evidente que no es posible alcanzar ningún acuerdo entre las partes implicadas a través de la misma, o estas no lo aceptan.

 <p><b>GENERALITAT VALENCIANA</b> CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</p>	<p><b>SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b></p> <p><b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN</b></p> <p><b>INTERNA DE CONFLICTOS</b></p>	<p><b>COD: UCE-PS-01</b></p>
--	--	------------------------------

Tanto en este, como en el caso de que haya fracasado la mediación, la CGIC emitirá un informe final de resolución.

### Informe Final

El informe final deberá realizarse en un plazo máximo de un mes desde la finalización de las actuaciones instructoras del procedimiento, sin perjuicio de que este plazo pueda ser ampliado prudencialmente, con carácter excepcional y de forma motivada.

En relación con su emisión, y al igual que en las fases anteriores, la CGIC podrá solicitar nueva documentación, realizar reuniones, visitas, entrevistas, consultas y otras acciones que estime oportunas.

Finalizada la investigación y recopilada y analizada la documentación, la CGIC emitirá un informe final de conclusiones para la resolución de la situación de conflicto, que deberá contener, al menos:

- Relación nominal de los miembros que componen la CGIC.
- Identificación tanto de la/s persona/s presuntamente afectada/s por una situación de conflicto o de acoso, como de la/s persona/s presuntamente causante/s de dicha situación.
- Constancia de la forma de inicio del procedimiento.
- Antecedentes de hecho del caso.
- Manifestación de las actuaciones instructoras e investigadoras previas desarrolladas, tanto en la anterior como en la presente fase del procedimiento, así como de las conclusiones derivadas de las mismas
- Propuesta al Responsable de Centro de la adopción de medidas, así como de las personas que debieran ser responsables de su implantación y ejecución. Se pueden proponer:
  - a) Medidas cautelares de forma inmediata, en caso de que se considere necesario, para prevenir y evitar el sufrimiento que la situación de conflicto o violencia genera a la víctima, al existir indicios suficientes de veracidad y de gravedad de la situación.

Con carácter excepcional, esta propuesta de medidas cautelares podrá realizarse al Responsable de Centro con carácter previo a la emisión del presente informe, si se considerara preciso para proteger a la presunta víctima. En este caso la propuesta será motivada, no podrá suponer, en

 <p><b>GENERALITAT VALENCIANA</b> <small>CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</small></p>	<p><b>SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b></p> <p><b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN</b></p> <p><b>INTERNA DE CONFLICTOS</b></p>	<p><b>COD: UCE-PS-01</b></p>
---	--	------------------------------

ningún caso, el menoscabo de los derechos laborales de las partes, y deberá consultarse y valorarse con el superior jerárquico y/o con el mando intermedio de la persona o personas afectadas, la procedencia y adecuación de la aplicación de las medidas en función del tipo de trabajo y de la organización del servicio.

En el caso concreto del personal especialista mediante el sistema de residencia que sea víctima de violencia de género, se procederá conforme a lo previsto en la disposición adicional cuarta, del *RD 1146/2006 de 6 de octubre, por el que se regula la relación laboral especial de residencia para la formación de especialistas en Ciencias de la Salud*.

b) Medidas para la resolución definitiva del presunto conflicto, que suponen recomendaciones para que el Responsable de Centro dicte con posterioridad las instrucciones que considere procedentes o, en su caso, inicie un procedimiento disciplinario.

Determinación de un calendario con fijación de fechas a corto y/o medio plazo para la supervisión y revisión posterior de la ejecución de las medidas propuestas, así como para verificar la ausencia futura de conflictos.

Aun teniendo en cuenta que este informe no es vinculante, según la normativa general sobre procedimiento administrativo común, dada la relevancia de sus conclusiones, deberá ser objeto de especial valoración por parte del Responsable de Centro.

Este informe no será susceptible de recurso.

Deberá comunicarse a:

- Responsable de Centro, para la adopción de las decisiones oportunas en el plazo de 15 días desde la recepción del informe.
- El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.
- La persona o personas afectadas, considerando como tales a las presuntas víctimas del conflicto o violencia y al causante, o causantes del mismo.

Por su parte el/la Responsable de Centro comunicará, las decisiones adoptadas en relación con las medidas propuestas por la CGIC. Esta comunicación se realizará tanto a la CGIC, como al Comité de Seguridad y Salud, al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y a la persona o personas

 GENERALITAT VALENCIANA <small>CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</small>	<b>SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b> <b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN</b> <b>INTERNA DE CONFLICTOS</b>	<b>COD: UCE-PS-01</b>
--	---	-----------------------

afectadas por el procedimiento, considerando como tales a las presuntas víctimas del conflicto o violencia y al causante, o causantes del mismo.

### 6.3. Garantías y otros aspectos

#### 6.3.1. Garantías

Respeto y protección a las personas. Es necesario proceder con la discreción necesaria para proteger la intimidad y la dignidad de las personas afectadas. Las actuaciones o diligencias deben realizarse con la mayor prudencia y con el debido respeto a todas las personas implicadas, que en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo. Los implicados podrán ser asistidos por algún delegado de prevención o asesor en todo momento a lo largo del procedimiento, si así lo requieren.

Confidencialidad. Las personas que intervengan en el procedimiento tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad y no deben transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las denuncias presentadas o en proceso de investigación.

Diligencia. La investigación y la resolución del conflicto deben ser realizadas sin demoras indebidas, de forma que el procedimiento pueda ser completado en el menor tiempo posible respetando las garantías debidas. Este tiempo no debería ser superior a 30 días desde su inicio, aunque podrá ser prorrogado cuando se considere imprescindible y debidamente motivado.

Contradicción. El procedimiento debe garantizar una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas. Todos los intervinientes han de buscar de buena fe la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados.

Implicación Responsable Centro. En el caso que la persona Responsable de Centro estuviese implicada en los hechos a investigar, las funciones relativas a este procedimiento que le correspondiera adoptar, serán llevadas a cabo por su superior jerárquico, o persona en quien éste delegue.

Comisión Interdepartamental. Actuará en casos complejos o donde se cuestione la participación de algún miembro de la CGIC, cargo directivo, o actuación determinada. En el Reglamento de funcionamiento interno de las CGIC se articulará su funcionamiento y composición.

 <p><b>GENERALITAT VALENCIANA</b> CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</p>	<p><b>SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b></p> <p><b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN</b></p> <p><b>INTERNA DE CONFLICTOS</b></p>	<p><b>COD: UCE-PS-01</b></p>
--	--	------------------------------

### 6.3.2. Otros aspectos

#### Tratamiento de los datos de carácter personal

El tratamiento de los datos de carácter personal generados en este procedimiento se registrará por lo establecido en la *Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal*. Los documentos quedarán bajo la custodia del/la Responsable de Centro de cada Departamento de Salud o del órgano responsable en el expresamente delegue.

#### Potestad disciplinaria y medidas correctoras

En cualquier momento del PGIC el/la Responsable de Centro podrá ejercer su potestad disciplinaria, de acuerdo con lo establecido en el *Estatuto Básico del Empleado Público*, vigente.

Igualmente, el/la Responsable de Centro, podrá adoptar las medidas correctoras que entienda oportunas en relación con posibles situaciones de violencia, en casos como, por ejemplo, represalias o actos de discriminación contra las personas involucradas en el procedimiento o, determinada la situación de violencia en cualquiera de sus modalidades, para evitar que el responsable de la situación y la víctima no tengan que convivir en un mismo entorno de trabajo, sin merma ni mejora de sus condiciones contractuales, pero con trato preferente hacia la víctima.

#### Restitución a las víctimas

Si el conflicto se hubiera concretado en un menoscabo de las condiciones laborales de la víctima, el Responsable de Centro deberá restituirla en las condiciones lo más semejantes posibles a su situación laboral de origen, contando con el acuerdo de la víctima y dentro de las posibilidades organizativas. Se favorecerá, si la víctima lo solicita, un cambio de servicio e incluso de lugar de trabajo, dentro de la Administración Sanitaria de la Generalitat.

#### Protección de la salud de las víctimas

La organización deberá adoptar las medidas que estime pertinentes para garantizar el derecho a la protección de la salud de las trabajadoras y trabajadores afectados.

#### Prohibición de represalias

Deben prohibirse expresamente las represalias contra las personas que efectúen una solicitud, comparezcan como testigos o participen en una investigación sobre conflicto, dentro del ámbito de este procedimiento, siempre que se haya actuado de buena fe.

 <p><b>GENERALITAT VALENCIANA</b> CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</p>	<p><b>SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b></p> <p><b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN</b></p> <p><b>INTERNA DE CONFLICTOS</b></p>	<p><b>COD: UCE-PS-01</b></p>
--	--	------------------------------

Declaración de accidente de trabajo

Las situaciones de Incapacidad temporal derivadas de este contexto serán declaradas como accidente de trabajo, para ello el Responsable de Centro realizara los trámites oportunos.

**7.- REFERENCIAS**

7.1. Normativa Legal

1. *Constitución Española.*
2. *Decreto 156/2015, de 18 de septiembre, del Consell por el que aprueba el reglamento orgánico y funcional de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Publica. (aplicable también para sucesivas modificaciones del ROF).*
3. *L.O. 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.*
4. *Ley 14/1986, de 25 de Abril, General de Sanidad.*
5. *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, (a partir de octubre de 2016 Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, artículos 15 a 18).*
6. *Ley 31/1995, de 8 de noviembre, LPRL.*
7. *Ley 55/2003, de 16 de Diciembre, que regula el Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud, establece en su artículo 17 los derechos del personal estatutario de los servicios de salud.*
8. *Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social*
9. *Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público,*
10. *Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público. Norma derogada por la disposición derogatoria única. 1 del Real Decreto Legislativo 5/ 2015, de 30 de octubre.*
11. *Ley Orgánica 3/2007 para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres.*
12. *Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal*

 <p><b>GENERALITAT VALENCIANA</b> <small>CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</small></p>	<p><b>SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b></p> <p><b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN</b></p> <p><b>INTERNA DE CONFLICTOS</b></p>	<p><b>COD: UCE-PS-01</b></p>
---	--	------------------------------

13. *Real Decreto de 14 de septiembre de 1882 por el que se aprueba la Ley de Enjuiciamiento Criminal (artículo 262).*

14. *Real Decreto 1146/2006 de 6 de octubre, por el que se regula la relación laboral especial de residencia para la formación de especialistas en Ciencias de la Salud.*

15. *Resolución de 28 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba y publica el Acuerdo de 27 de julio de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo en el ámbito de la Administración General del Estado y de los Organismos Públicos vinculados a ella.*

16. *Resolución de 5 de mayo de 2011, de la Secretaria de estado para la Función Pública por la que se aprueba y publica el acuerdo de 6 de abril 2011 de la Mesa general de negociación de la administración general del estado sobre el protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado.*

## 7.2.- Bibliografía

1. *Criterio Técnico 69/2009 sobre las actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en materia de acoso y violencia en el trabajo.*

2. *Acuerdo 28 de enero de 2016, de la Comisión Permanente del Consejo General del Poder Judicial, por lo que se publica El protocolo de actuación frente al acoso sexual, al acoso por razón de sexo y al acoso discriminatorio y frente a todas las formas de acoso y violencia en la carrera judicial.*

3. *Dirección General de la Inspección de Trabajo y de la Seguridad Social. Guía explicativa de buenas prácticas para la detección y valoración de comportamientos en materia de acoso y violencia en el trabajo. 2009.*

4. *Guía del observatorio Vasco de Acoso para la elaboración de un Protocolo sobre Conductas de Acoso laboral. Protocolo de prevención e Intervención frente al acoso Laboral.2014*

5. *Guía explicativa y de buenas prácticas para la detección y valoración de comportamientos en materia de acoso y violencia en el trabajo. Ministerio de Trabajo e Inmigración.*

6. *NTP 854. Acoso psicológico en el trabajo: definición. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. 2010.*

 <p><b>GENERALITAT VALENCIANA</b> CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</p>	<p><b>SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b></p> <p><b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN INTERNA DE CONFLICTOS</b></p>	<p><b>COD: UCE-PS-01</b></p>
--	--	------------------------------

7. *NTP 891. Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia labora I. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. 2011.*
8. *NTP 892. Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia labora II. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. 2011.*
9. *Política preventiva frente a la violencia interna en las instituciones sanitarias. Código de Buenas prácticas. Comunidad de Madrid. 2010.*
10. *Principios comunes de la Intervención Psicosocial en Prevención de Riesgos Laborales. Gobierno de Navarra. 2012*
11. *Procedimiento de Abordaje y resolución de conflictos interpersonales del Hospital Politécnico y Universitario la Fe. 2014*
12. *Protocolo de actuación ante el Acoso en Centros Públicos docentes dependientes de la Consellería de Educación. Abril 2010.*
13. *Protocolo de actuación ante el acoso moral en el trabajo (mobbing) en la Administración de la Generalitat.2010*
14. *Resolución del Director Gerente del Servicio Murciano de Salud por el que se aprueba el Procedimiento de actuación ante casos de conflicto interpersonal o acoso en el trabajo. Junio 2011*

### 7.3.- Principales Abreviaturas

- **PGIC:** Procedimiento de Gestión Interna de Conflictos.
- **LPRL:** Ley de Prevención de Riesgos Laborales
- **UC:** Unidad Central.
- **UP:** Unidad Periférica.
- **CSS:** Comité de Seguridad y Salud.
- **CGIC:** Comisión de Gestión Interna de Conflictos.
- **SPRL.:** Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

### 8.- CONTROL DE CAMBIOS:

Dicho Plan será revisado y actualizado como máximo cada 2 años.

 <p><b>GENERALITAT VALENCIANA</b> <small>CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</small></p>	<p><b>SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b></p> <p><b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN</b></p> <p><b>INTERNA DE CONFLICTOS</b></p>	<p><b>COD: UCE-PS-01</b></p>
---	--	------------------------------

Se revisará en función de la constatación de la efectividad de las medidas propuestas, de los posibles cambios que modifiquen significativamente las circunstancias a evaluar ante dicho riesgo.

Versión y fecha	Motivo del cambio

### **9.- DISTRIBUCIÓN DE COPIAS.**

Destinatario	Fecha	Destinatario	Fecha

### **10.- REVISIÓN DE VALIDEZ**

Este procedimiento será revisado como máximo cada 2 años desde su aprobación y siempre que se considere necesario.

### **11.- ELABORACION, REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL PROCEDIMIENTO.**

Autor/es del procedimiento:

- D<sup>a</sup> Asunción Palop Grau. Jefa del Sector Ergonomía y Psicología Aplicada. SPRL. U.C
- D<sup>a</sup> Esther Ligeró López. Jefa del Sector de Vigilancia de la Salud. SPRL. U.C
- D. Joan Franco González. Técnico Ergonomía y Psicología Aplicada. UP 1
- D. José Luís Domingo Jiménez. Técnico Ergonomía y Psicología Aplicada. UP 2
- D<sup>a</sup> Emilia Cambralla. Psicóloga. UP 3
- D. David Tamarit López. Técnico Ergonomía y Psicología Aplicada. UP3
- D<sup>a</sup> Carmen Sánchez Villanueva. Técnico Intermedio. UP 3
- D. Xavier Baixauli Baixauli. Técnico Ergonomía y Psicología Aplicada. UP 4

 <p><b>GENERALITAT VALENCIANA</b> CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</p>	<p><b>SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b></p> <p><b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN INTERNA DE CONFLICTOS</b></p>	<p><b>COD: UCE-PS-01</b></p>
--	--	------------------------------

- D<sup>a</sup> Marta Del Amo Sanchiz. Técnico Ergonomía y Psicosociología Aplicada. UP 5
- D. Joaquín Santonja Seguí. Técnico Ergonomía y Psicosociología Aplicada. UP 6
- D<sup>a</sup> Dulce Zaragoza Castello. Técnico Intermedio. UP 8
- D<sup>a</sup> Ángela Torres Gracia. Jefa del Servicio de Prevención Riesgos Laborales de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.

Colaboradores en la revisión del Procedimiento.

- Comisión Técnica para la elaboración del Procedimiento de Gestión Interna de Conflictos, compuesta por los representantes sociales que componen la Comisión Sectorial de Seguridad y Salud Laboral de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.
- Servicio de Régimen Jurídico de Personal. Dirección General de Recursos Humanos y Económicos. Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.
- Cátedra de Derecho del Trabajo. Universidad de Valencia.

Control documental:

– DOCUMENTO ELABORADO, REVISADO Y APROBADO POR UNIDAD CENTRAL EN FECHA 25 DE MAYO DE 2016.

Aprobación del procedimiento

- CONSULTA Y APROBACIÓN POR LA COMISIÓN SECTORIAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN FECHA 25 DE MAYO DE 2016.
- APROBACIÓN POR LA SUBSECRETARÍA EN FECHA: 29 junio 2016

Firma:

Firma:

Por Ausencia




Dolores Salas Trejo  
Secretaria Subautònica de  
Salud Pública y del Sistema  
Securitat Pública

**Ricardo Campos Fernández**  
Ilustrísimo Subsecretario de la Conselleria  
de Sanidad Universal y Salud Pública

 <p><b>GENERALITAT VALENCIANA</b> CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</p>	<p><b>SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b></p> <p><b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN INTERNA DE CONFLICTOS</b></p>	<p><b>COD: UCE-PS-01</b></p>
--	--	------------------------------

**12.- ANEXOS**

**ANEXO I**

**MODELO DE SOLICITUD DE ACTUACIÓN**

D/D<sup>a</sup>..... con  
DNI..... y con domicilio a efectos de notificación  
en.....  
Localidad..... CP..... teléfono de contacto  
....., correo electrónico ....., en calidad de  
.....

**EXPONE**

Que según lo dispuesto en el Procedimiento de Gestión Interna de Conflictos en el ámbito del Sector Sanitario de la Generalitat, adjunta en sobre cerrado documentación relativa al mismo

**SOLICITA**

Que mediante el presente escrito sea atendida la solicitud.

Para que conste a los efectos oportunos,

En....., a..... de..... de 20....

Fdo:

**A/A: PRESIDENCIA DE LA COMISIÓN DE GESTIÓN INTERNA DE CONFLICTOS**

*(DEPARTAMENTO DE SALUD, O CENTRO DE TRABAJO DE \_\_\_\_\_).*

**ANEXO II**

**RELATO DE LOS HECHOS**

D/D<sup>a</sup>.....con DNI..... y con domicilio a efectos de notificación en.....

Ciudad..... C.P..... teléfono de contacto ..... en calidad de ..... ante la Comisión de Gestión Interna de Conflictos y como mejor proceda.

DIGO:

Que mediante el presente escrito sean atendidas las razones que se exponen en base a los siguientes:

**HECHOS**

PRIMERO.- Que presto servicios en el Departamento ..... en la categoría profesional de .....realizando las funciones .....

*Hará constar la descripción del puesto de trabajo y de la tarea, contenido del mismo, tipo de relaciones que establece con sus compañeros y superiores jerárquicos, complejidad de la tarea, horarios, carga de trabajo, y cualquier otra información que considere de interés.*

SEGUNDO.- Que desde la fecha..... está padeciendo una situación de conflicto laboral que sustento en los siguientes hechos:

*Hará un relato cronológico de los hechos, desde cuándo ocurre, quiénes han estado implicados, origen del conflicto, tipos de conducta del agresor, lugar donde se produce, como me afecta y posibles pasos dados encaminados a solucionar el conflicto, etc.*

TERCERO.- Para ello, se aportan las siguientes pruebas documentales:

CUARTO.- A los efectos de constatar los hechos señalados, solicito sean llamados en calidad de testigos las siguientes personas:

QUINTO.- Que se valora la siguiente propuesta de solución:

Por lo que SOLICITO a la Comisión de Gestión Interna de Conflictos que, teniendo por presentado este escrito, se sirva admitirlo a fin de que, tras los trámites oportunos, y por la investigación y análisis de los hechos que se sean atendidas las razones expuestas y se elabore el preceptivo informe.

Fecha y firma del solicitante / representante: \_\_\_\_\_

*Podrán adjuntarse a la presente solicitud cuantas hojas, informes se consideren necesarias para expresar adecuadamente la situación por parte del solicitante.*

**ANEXO III**

**MODELO DE CONSENTIMIENTO**

**- Centro de Trabajo:**

**- D. /Dña.:**

**- DNI/NIF:**

**-Domicilio:**

**-Teléfono de contacto y /o correo electrónico:**

Doy mi consentimiento para que D./Dña. ...., en calidad de.....dé traslado de la solicitud a la Comisión de Gestión Interna de Conflictos y para que se proceda a su investigación y resolución, según lo establecido en el Procedimiento de Gestión Interna de Conflictos en el Ámbito del Sector Sanitario de la Generalitat.

Para que conste a los efectos oportunos, firmo la presente en:

.....a..... de..... De 20....

Fdo:

 <p>GENERALITAT VALENCIANA CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</p>	<p><b>SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b></p> <p><b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN</b></p> <p><b>INTERNA DE CONFLICTOS</b></p>	<p><b>COD: UCE-PS-01</b></p>
---	--	------------------------------

## ANEXO IV

### GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS Y DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

#### **1.- OBJETIVO**

El objetivo del presente documento es el desarrollo de una política que sirva de marco de actuación preventiva a través de una “*Guía de buenas prácticas y declaración de principios*” frente a la violencia interna, respondiendo a la necesidad de plasmar por escrito una manifestación de intenciones de la CSUSP que garantice el respeto y el trato igualatorio entre todas las personas que componen esta organización.

En el sentido de mostrar su implicación y compromiso con la erradicación de conductas abusivas, defendiendo el derecho de todas las trabajadoras y trabajadores a recibir un trato digno, es una prioridad el desarrollo de una cultura constructiva en el lugar de trabajo, basada en valores éticos de seguridad, respeto, tolerancia, igualdad de oportunidades, cooperación y calidad del servicio.

Partimos de la premisa de que *cuidando la salud de los trabajadores y trabajadoras de nuestra organización, contribuiremos a la mejora de la calidad y seguridad asistencial.*

#### **2.- DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS**

Se reconoce la violencia en el trabajo (psicológico, sexual, o de otro tipo) como un riesgo psicosocial que afecta a las organizaciones, como en el caso del Sector sanitario de la Generalitat. Las víctimas de un proceso de dicho riesgo ven mermada su salud física y psicológica, y su entorno, familia, organización y sociedad, que en general se ven también afectadas. Por ese motivo, debe ser abordado preventivamente y atajar cualquier tipo de conducta de violencia que se detecte en el entorno laboral.

Como base fundamental para la presente política y desarrollo de la *Guía de Buenas Prácticas y Declaración de Principios*, planteamos el siguiente decálogo:

1. *Rechazo explícito a cualquier conducta de violencia en el trabajo.*
2. *Igualdad de oportunidades y no discriminación, asegurando en todo momento la ausencia de discriminación por razón de género, raza, origen, estado civil o condición social, así como un trato preferente o que no esté justificado con razones objetivas.*
3. *No se tolerarán conductas de violencia tales como la desacreditación personal y o profesional, el abuso emocional y o sexual, el aislamiento y la intimidación.*

 <p><b>GENERALITAT VALENCIANA</b> <small>CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</small></p>	<p><b>SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b></p> <p><b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN</b></p> <p><b>INTERNA DE CONFLICTOS</b></p>	<p><b>COD: UCE-PS-01</b></p>
---	--	------------------------------

4. *Tienen derecho a un trato digno y respetuoso todo el personal del sector sanitario de la Generalitat, sin diferencia de régimen jurídico, relación de empleo o duración de su nombramiento.*
5. *Se promoverán unas relaciones basadas en el respeto mutuo, en la participación, equidad y colaboración recíproca.*
6. *Todos los trabajadores y trabajadoras, agentes sociales, y especialmente quienes desempeñen funciones de Dirección y con personal a su cargo, tienen el compromiso de crear un clima de trabajo positivo. Es una responsabilidad compartida y transversal a toda la organización sanitaria.*
7. *Cualquier trabajador o trabajadora que se considere objeto de conductas de violencia, tiene derecho, sin perjuicio de otras acciones disciplinarias, penales o civiles, a solicitar actuaciones que se tramitarán mediante el presente Procedimiento.*
8. *Incurrirá en las responsabilidades previstas en el Ordenamiento Jurídico, y desde su organización, se tomarán las medidas necesarias para dilucidarlas y, en su caso, sancionarlas, cualquier persona que realice, induzca, consienta o encubra cualquier comportamiento que menoscabe la dignidad de la persona, el respeto y/o la integridad del personal del Sector Sanitario de la Generalitat*
9. *Frente a los comportamientos que ocasionen daño a los trabajadores y trabajadoras, será responsabilidad de los mandos intermedios y de la Dirección mantener una actuación proactiva en aras a la solución de posibles conflictos.*
10. *El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Consellería de Sanidad Universal y Salud Pública y el Comité de Seguridad y Salud en el trabajo, de los correspondientes departamentos de salud, tienen un papel esencial en la detección temprana y posibilidad de actuación frente a la violencia en el trabajo.*

La presente declaración de principios debe ser compartida por todos los trabajadores y las trabajadoras de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, los Responsables de Centro y los Agentes Sociales.

### **3.- PAUTAS GENERALES DE CONDUCTA**

#### **3.1 Conductas No permitidas en el lugar de trabajo**

La expresión de las conductas de violencia, pueden ser manifestadas de diversas formas, tanto de manera activa como pasiva o por omisión. Desde esta perspectiva, en el Sector Sanitario de la Generalitat no se permitirán las siguientes conductas: (listado no exhaustivo)

##### **A) Ataques a la víctima con medidas organizacionales**

- Restringir a un trabajador o trabajadora la posibilidad de hablar, por parte de un superior.

 <p><b>GENERALITAT VALENCIANA</b> CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</p>	<p><b>SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b></p> <p><b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN</b></p> <p><b>INTERNA DE CONFLICTOS</b></p>	<p><b>COD: UCE-PS-01</b></p>
--	--	------------------------------

- Aislar físicamente de los compañeros de trabajo cambiando su ubicación.
- Prohibir a los compañeros que le hablen.
- Obligar al trabajador o a la trabajadora a realizar tareas en contra de su conciencia ética.
- Juzgar el desempeño de las funciones de la persona de forma ofensiva.
- Cuestionar todas las decisiones del trabajador/a.
- No asignar tareas al trabajador/a.
- Encomendar tareas absurdas, inútiles y/o degradantes.
- Encomendar tareas muy superiores/inferiores a sus capacidades.
- Facilitar de forma intencionada documentos con datos erróneos en el desarrollo de sus tareas.
- Dictar órdenes de imposible cumplimiento con los medios que al trabajador se le asignan.
- Ejercer acciones que supongan represalias contra trabajadores/as que han planteado quejas o demandas contra la Administración.

**B) Agresiones a las relaciones sociales de la víctima con aislamiento social**

- Restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con la víctima.
- Rehusar la comunicación a través de miradas y gestos.
- Ignorar su presencia
- Negarle la comunicación hablando con un tercero.

**C) Ataques hacia la dignidad y la vida privada de la persona**

- Calumniar o hablar mal del trabajador/a.
- Difundir rumores acerca de la víctima.
- Realizar burlas por razón de sexo, edad, estado civil, origen, situación de maternidad, discapacidad, etc...
- Imitar sus gestos, manera de hablar, etc.....
- Dar a entender de forma despectiva que es un “enfermo mental”.
- Criticar y/o mofarse de su vida privada.
- Atacar a la persona por motivos políticos, sindicales o creencias religiosas.

**D) Agresiones físicas y verbales**

- Amenazas verbales de violencia física.
- Uso de “violencia menor”.

 <p>GENERALITAT VALENCIANA CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</p>	<p><b>SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b></p> <p><b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN</b></p> <p><b>INTERNA DE CONFLICTOS</b></p>	<p><b>COD: UCE-PS-01</b></p>
---	--	------------------------------

- Maltrato físico.
- Gritos o insultos.
- Daños en el puesto de trabajo y/o pertenencias personales.

### 3.2 Conductas a promover en el puesto de trabajo

Con el objetivo de crear un adecuado clima laboral y unas relaciones interpersonales adecuadas, en el Sector Sanitario de la Generalitat se promoverán las siguientes conductas:

- Cumplir las normas y la legislación.
- Fomentar un trato cortés en el lugar de trabajo, basado en los valores de igualdad de trato, no discriminación, respeto, dignidad e integridad física y moral.
- Utilizar estilos de comunicación respetuosos, con tono de voz adecuado, y evitando que sea agresivo o malsonante.
- Utilizar gestos, palabras, o actitudes que no resulten ofensivas.
- Transmitir la información de manera veraz, concreta y fundamentada (sin alusión a rumores).
- Respetar las creencias, opiniones y estilo de vida de los demás trabajadores y trabajadoras.
- Utilizar canales de comunicación fluidos y eficaces.
- Emitir opiniones teniendo en cuenta al otro, de manera constructiva y sin censura pública de errores ajenos.
- Fomentar el trabajo en equipo.
- Potenciar el apoyo social en el lugar de trabajo.

## **4.- ACEPTACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS Y DECLARACION DE PRINCIPIOS**

La/el Responsable de Centro se compromete a la comunicación efectiva de este *Guía de-buenas prácticas y declaración de principios*, entre todos sus trabajadores y trabajadoras, los principios y valores en los que se sustenta y las conductas que no se admitirán en la organización; subrayando su compromiso de eliminar cualquier situación de violencia y fomentar un clima en el que dichos comportamientos no se pueden producir. Para cumplir con el objetivo de la difusión y alcance de esta Guía, su conocimiento y compromiso con el mismo, se seguirán las diferentes vías

**A) Información:** una vez aceptado por todas las partes esta Guía se distribuirá a los/as trabajadores/as a través de los canales habituales de transmisión de la información (intranet, tablón de anuncios, correo

 GENERALITAT VALENCIANA <small>CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA</small>	<b>SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b> <b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN</b> <b>INTERNA DE CONFLICTOS</b>	<b>COD: UCE-PS-01</b>
--	---	-----------------------

postal, e-mail, etc.) y se entregará una copia de la misma dentro del Manual de acogida al personal de nuevo ingreso.

**B) Formación:** además de la comunicación y divulgación de la Guía se realizará una acción formativa dirigida a los mandos directivos e intermedios de los trabajadores/as, a los/as delegados/as de prevención y al personal del Servicio de prevención de riesgos laborales por considerarlo el colectivo con mayor capacidad para detectar las eventuales situaciones de conflicto y que posteriormente tendrán mayor implicación en su gestión y resolución.