

## ACTUACIÓN ORDINARIA PREVISTA EN EL PLAN DE LA IGS (2022-2023)

### Área del Plan

I. Gestión de Recursos Personales, económicos, de información y de apoyo al desarrollo del Plan de la Inspección general de Servicios

### Identificación de la actuación en el Plan:

54. Primer Encuentro sobre Conflictividad y Acoso Laboral en la Generalitat Valenciana.

### Objetivo de la actuación:

Compartir e intercambiar experiencias y conocimiento entre todos los actores implicados en la prevención y atención a la conflictividad y el acoso laboral, en el ámbito de la Generalitat Valenciana y en todas sus formas (acoso moral, sexual, por razón del sexo, discriminatorio u otras situaciones de violencia laboral) con el fin de analizar la situación actual de la cuestión, extraer conclusiones y formular propuestas de mejora.

### Naturaleza de la actuación:

Análisis e informe.

### Fecha de celebración del Encuentro

14 de diciembre de 2022

### Resultados de la actuación:

El Encuentro, celebrado en la fecha antes señalada en la Ciudad Administrativa 9 de octubre, fue inaugurado por la Secretaria Autonómica de Justicia y Administración Pública Dña. Isabel Gemma Fajardo García y clausurado por el Subsecretario de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública. D. Salvador Broseta Perales.

Al mismo asistieron un total de 64 personas y, en su desarrollo, intervinieron distintas personas y responsables de las Consellerias de Sanidad Universal y Salud Pública, Educación, Cultura y deporte, de INVASSAT y de la propia Inspección General de Servicios que participaron como ponentes en las dos mesas organizadas para propiciar el debate: la primera relativa a las “Estrategias de prevención frente a la conflictividad y el acoso laboral en la Generalitat Valenciana” y, la segunda, sobre las “Actuaciones de los órganos y unidades de inspección y de las Unidades de Resolución de Conflictos (URC) o equivalentes, frente a la conflictividad y el acoso laboral en la Generalitat Valenciana”.

Como resultado del Encuentro se ofrecen, a continuación, un resumen de las conclusiones más relevantes del mismo:

- El objetivo de las estrategias de prevención es tratar de detectar y corregir cualquier situación de riesgo desde su inicio, adoptando medidas correctoras ante determinados conflictos que, si se intensifican y prolongan en el tiempo, pueden llegar a producir situaciones de acoso laboral. Se denominan factores psicosociales a las condiciones de trabajo o características del mismo relacionadas con el ámbito psicosocial, esto es, relacionadas “con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la

tarea, y que tienen la capacidad de afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo”, son inherentes a cualquier estructura organizativa y por tanto también a las organizaciones prestadoras de servicios públicos. Por la propia diversidad de la condición humana, del personal que la integra y por los posibles déficits organizativos, que nunca se mitigan del todo, pueden constituirse en factores de riesgo psicosocial cuando las citadas condiciones de trabajo, por una configuración deficiente o un diseño inadecuado, presentan la probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador, como al desarrollo del trabajo.

- Cuando se realizan evaluaciones de riesgos psicosociales se trata de una evaluación colectiva y de carácter estadístico no estando diseñadas para detectar situaciones individuales. Determinan la posible presencia de factores de riesgo psicosocial y su intensidad relativa. Hay que tener en cuenta que estas, pueden detectar situaciones de disfunción en las condiciones de trabajo que faciliten o que directamente sean causa de conflictos o que propicien que aparezca acoso laboral, pero no detectan de forma automática situaciones de acoso puntuales.
- En ocasiones se confunden conflicto y acoso laboral, siendo un conflicto básicamente, una situación problemática en la relación interpersonal entre individuos o de los mismos con la organización por discrepancia, no resuelta, que dependen de múltiples factores. Por otra parte, en los supuestos de acoso laboral (y sexual) se trata de situaciones de violencia entre personas con tipificación penal de delito, por lo que debe reunir una serie de características específicas para ser considerado como tal.
- La Generalitat se ha dotado de una estructura preventiva a este efecto, ha elaborado e implantado Protocolos de prevención y actuación ante el Acoso Laboral en los distintos sectores y creado Unidades de Resolución de Conflictos. Todo con el asesoramiento del SPRL que realiza las evaluaciones de riesgos, investiga los daños a la salud derivados de los riesgos psicosociales en cuanto tenga conocimiento o se sospeche de ello; vigilancia de la salud...así como con protocolos, instrucciones y otros documentos técnicos, como la Guía de Buenas Prácticas, para orientar la labor que debe realizar toda la organización en sus distintos niveles de responsabilidad fundamentalmente a través de los planes de prevención.
- La prevención es un compromiso de toda la organización que se desarrolla en tres niveles: La prevención primaria por la cual todos los centros directivos, en especial las subsecretarías, velarán por la calidad organizativa y de funcionamiento de sus unidades, fomentarán la formación del personal y procurarán que se aborden los conflictos desde estrategias de mediación. En este ámbito el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales ha elaborado guías de buenas prácticas y lleva a cabo las evaluaciones de riesgos psicosociales. La prevención secundaria, que trata la identificación de las situaciones de presunto acoso interviniendo las Unidades de Resolución de Conflictos (URCs) y los órganos de inspección, adoptando las medidas que proceda. Por último, la prevención terciaria, orientada a la subsanación o reducción del riesgo o daño mediante la comprobación del cumplimiento de las medidas planificadas. El abordaje ha de ser integral desde la formación e información tanto a mandos intermedios como a todo el personal, la realización de evaluaciones de riesgos psicosociales, la vigilancia de la salud a través de la detección precoz de daños, la elaboración de protocolos de manejo de situaciones conflictivas y resolución de conflictos, penalizando conductas y estableciendo medidas de protección y reparación a las víctimas.

- Se plantea como problemática que la estructura preventiva y de resolución de conflictos se sustenta en gran medida en órganos administrativos con otras competencias sustantivas predominantes, en muchas ocasiones con limitaciones de recursos que, además, no siempre cuentan con un nivel adecuado de especialización.
- La función fundamental de las Unidades de Resolución de Conflictos (URC) se orienta a la atención, tramitación y resolución, en su caso, de cualquier situación de conflicto laboral en aras a prevenir y evitar, situaciones de acoso laboral. Es importante que desde las URC se efectúe un seguimiento de las propuestas de actuación realizadas con el fin de valorar su efectividad y que los coordinadores provinciales de las URC lleven un registro de actividades que deberá remitirse a la IGS.
- Se observa una tendencia ascendente en la presentación de denuncias ante la IGS debido al esfuerzo realizado para tener más visibilidad, junto con la aprobación de medidas para fomentar la presentación de denuncias, habiendo establecido un trámite telemático específico para la presentación de denuncias que garantiza la confidencialidad. La atención a las personas denunciantes siempre se abordará bajo criterios de inmediatez, cercanía, asistencia y acompañamiento, confidencialidad y fácil acceso. Las actuaciones tienen carácter reservado.
- La Administración, debido a la rigidez de la relación laboral, es una organización potencialmente expuesta al riesgo, dependiendo el grado de exposición a diferentes factores como son el tamaño de la Administración, la forma de acceso o de provisión o la facilidad de movilidad interna. Los principales focos de problemas que se detectan en la presentación de denuncias son que en ocasiones las denuncias pueden tener otro trasfondo, como el nombramiento de personal no cualificado para desempeñar el puesto, interés oculto de cambio de puesto de trabajo, no adoptar medidas disciplinarias a tiempo, la insuficiente delimitación de funciones o la inexistencia de protocolos o inadecuadas medidas organizativas, entre otros.
- En el ámbito de la Conselleria de Sanidad y Salud Pública, la Conselleria dispone de un procedimiento de gestión y resolución de conflictos implantado en todos los Departamentos de Salud. Se trata de un sistema de vía de entrada única para acoso laboral, acoso sexual y por razón de sexo y conflictos interpersonales y protocolos de actuación adecuados al tipo de conflicto. Destacan la necesidad de que los componentes de las CGIC (Comisión de Gestión Interna de Conflicto) dispongan de tiempo, experiencia y formación adecuada, siendo una de las principales dificultades la gran rotación de sus componentes y su carácter voluntario. También destacan la necesidad de elaboración de protocolos de trabajo y coordinación entre las CGIC y las Unidades de Prevención de Riesgos Laborales (UPRL) para poder realizar una intervención integral: evaluación de riesgos, gestión y resolución de conflictos, vigilancia de la salud. Destacan la necesidad de potenciar el papel del mando intermedio en la prevención, detección y resolución de conflictos, el seguimiento de la implantación de medidas propuestas y la evaluación de su eficacia. En el caso en el que se derive un procedimiento disciplinario, también resulta necesaria la adecuación y coordinación entre los dos procedimientos.
- En el ámbito de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte se han desarrollado protocolos, instrucciones y herramientas para coordinar el trabajo de las tres inspecciones territoriales articulando el trabajo de 140 inspectores e inspectoras y poniendo de relieve la formación en materia de convivencia, prevención y resolución de conflictos. Desde 2018 están participando en las URC y dando respuesta a estas con una acción coordinada con los inspectores de zona y todos los agentes implicados.

Destacan la existencia de poca demanda de intervención de las URC, tratándose de colectivos numerosos, por lo que se plantean si esto ocurre por falta de información a la comunidad educativa, la confusión entre conflicto y acoso, así como la dificultad para acreditar situaciones de acoso. Como principales problemas señalan que resulta complejo dinamizar las URC conjuntas de distintos colectivos, que se requiere una especialización y formación más exhaustiva para el personal que forma las URC y mayor seguridad jurídica en las actuaciones.

El encuentro ha permitido analizar la situación del entorno normativo y organizativo, exponer y abordar el problema, así como visibilizar la actividad de los órganos que operan en la prevención y atención a la conflictividad y el acoso laboral, compartiendo e intercambiando conocimientos y experiencias, extrayéndose las anteriores conclusiones. En las distintas intervenciones de algunas de las personas asistentes, se valoró muy positivamente la iniciativa de realizar este Encuentro y se apuntó la necesidad de repetir este tipo de experiencias, de forma conjunta o por sectores.