

ACTUACIÓ ORDINÀRIA PREVISTA EN EL PLA DE LA IGS (2022-2023)

Àrea del Pla

I. Gestió de Recursos Personals, econòmics, d' informació i de suport al desenvolupament del Pla de la Inspecció general de Serveis

Identificació de l'actuació en el Pla:

54. Primera Trobada sobre Conflictivitat i Assetjament Laboral en la Generalitat Valenciana.

Objectiu de l'actuació:

Compartir i intercanviar experiències i coneixement entre tots els actors implicats en la prevenció i atenció a la conflictivitat i l'assetjament laboral, en l'àmbit de la Generalitat Valenciana i en totes les seues formes (assetjament moral, sexual, per raó del sexe, discriminatori o altres situacions de violència laboral) amb la finalitat d'analitzar la situació actual de la qüestió, extreure'n conclusions i formular propostes de millora.

Naturalesa de l'actuació:

Anàlisi i informe.

Data de celebració de la Trobada

14 de desembre de 2022

Resultats de l'actuació:

La Trobada, celebrada a la data abans assenyalada a la Ciutat Administrativa 9 d'octubre, va ser inaugurada per la Secretaria Autonòmica de Justícia i Administració Pública Sra. Isabel Gemma Fajardo García i clausurada pel Sotssecretari de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública. Sr. Salvador Broseta Perales.

A aquesta van assistir un total de 64 persones i, en el seu desenvolupament, van intervenir diferents persones i responsables de les Conselleries de Sanitat Universal i Salut Pública, Educació, Cultura i esport, d'INVASSAT i de la pròpia Inspecció General de Serveis que van participar com a ponents en les dues taules organitzades per a propiciar el debat: la primera relativa a les "Estratègies de prevenció enfront de la conflictivitat i l'assetjament laboral a la Generalitat Valenciana" i, la segona, sobre les "Actuacions dels òrgans i unitats d'inspecció i de les Unitats de Resolució de Conflictes (URC) o equivalents, front a la conflictivitat i l'assetjament laboral en la Generalitat Valenciana".

Com a resultat de la Trobada s'ofereixen, a continuació, un resum de les conclusions més rellevants d'aquesta:

- L' objectiu de les estratègies de prevenció és tractar de detectar i corregir qualsevol situació de risc des del seu inici, adoptant mesures correctores davant de determinats conflictes que, si s'intensifiquen i prolonguen en el temps, poden arribar a produir situacions d' assetjament laboral. Es denominen factors psicosocials, a les condicions de treball o característiques del mateix relacionades amb l'àmbit psicosocial, això és, relacionades "amb l'organització, el contingut del treball i la

realització de la tasca, i que tenen la capacitat d'afectar tant el benestar o la salut (física, psíquica o social) del treballador com el desenvolupament del treball", són inherents a qualsevol estructura organitzativa i per tant també a les organitzacions prestadores de serveis públics. Per la pròpia diversitat de la condició humana, del personal que la integra i pels possibles dèficits organitzatius, que mai es mitiguen del tot, poden constituir-se en factors de risc psicosocial quan les esmentades condicions de treball, per una configuració deficient o un disseny inadequat, presenten la probabilitat d'afectar negativament la salut i el benestar del treballador, com al desenvolupament del treball.

- Quan es realitzen avaluacions de riscos psicosocials es tracta d'una avaluació col·lectiva i de caràcter estadístic no estant dissenyades per detectar situacions individuals. Determinen la possible presència de factors de risc psicosocial i la seva intensitat relativa. Cal tenir en compte que aquestes, poden detectar situacions de disfunció en les condicions de treball que faciliten o que directament siguin causa de conflictes o que propicien l'aparició d'assetjament laboral, però no detecten de forma automàtica situacions d'assetjament puntuals.
- En ocasions es confonen conflicte i assetjament laboral, essent un conflicte bàsicament, una situació problemàtica en la relació interpersonal entre individus o dels mateixos amb l'organització per discrepància, no resolta, que depenen de múltiples factors. D'altra banda, en els supòsits d'assetjament laboral (i sexual) es tracta de situacions de violència entre persones amb tipificació penal de delictes, per la qual cosa ha de reunir una sèrie de característiques específiques per a ser considerat com a tal.
- La Generalitat s'ha dotat d'una estructura preventiva a aquest efecte, ha elaborat i implantat Protocols de prevenció i actuació davant l'Assetjament Laboral en els diferents sectors i creat Unitats de Resolució de Conflictes. Tot amb l'assessorament del SPRL que realitza les avaluacions de riscos, investiga els danys a la salut derivats dels riscos psicosocials en quant tinga coneixement o se'n sospite; vigilància de la salut... així com amb protocols, instruccions i altres documents tècnics, com la Guia de Bones Pràctiques, per orientar la tasca que ha de realitzar tota l'organització en els seus diferents nivells de responsabilitat fonamentalment a través dels plans de prevenció.
- La prevenció és un compromís de tota l'organització que es desenvolupa en tres nivells: La prevenció primària per la qual tots els centres directius, en especial les sotssecretaries, vetllaran per la qualitat organitzativa i de funcionament de les seves unitats, fomentaran la formació del personal i procuraran que s'aborden els conflictes des d'estratègies de mediació. En aquest àmbit el Servei de Prevenció de Riscos Laborals ha elaborat guies de bones pràctiques i duu a terme les avaluacions de riscos psicosocials. La prevenció secundària, que tracta la identificació de les situacions de presumpte assetjament intervenint les Unitats de Resolució de Conflictes (URCs) i els òrgans d'inspecció, adoptant les mesures que procedisca. Finalment, la prevenció terciària, orientada a l'esmena o reducció del risc o dany mitjançant la comprovació del compliment de les mesures planificades. L'abordatge ha de ser integral des de la formació i la informació tant a comandaments intermedis com a tot el personal, la realització d'avaluacions de riscos psicosocials, la vigilància de la salut a través de la detecció precoç de danys, l'elaboració de protocols de maneig de situacions conflictives i resolució de conflictes, penalitzant conductes i establint mesures de protecció i reparació a les víctimes.

- Es planteja com a problemàtica que l'estructura preventiva i de resolució de conflictes se sustenta en gran mesura en òrgans administratius amb altres competències substantives predominants, en moltes ocasions amb limitacions de recursos que, a més, no sempre compten amb un nivell adequat d'especialització.
- La funció fonamental de les Unitats de Resolució de Conflictes (URC) s'orienta a l'atenció, tramitació i resolució, si s'escau, de qualsevol situació de conflicte laboral per tal de previndre i evitar, situacions d'assetjament laboral. És important que des de les URC s'efectue un seguiment de les propostes d'actuació realitzades per tal de valorar la seva efectivitat i que els coordinadors provincials de les URC porten un registre d'activitats que s'haurà de remetre a la IGS.
- S'observa una tendència ascendent en la presentació de denúncies davant la IGS a causa de l'esforç realitzat per tenir més visibilitat, juntament amb l'aprovació de mesures per fomentar la presentació de denúncies, havent establert un tràmit telemàtic específic per a la presentació de denúncies que garanteix la confidencialitat. L'atenció a les persones denunciants sempre s'abordarà sota criteris d'immediatesa, proximitat, assistència i acompanyament, confidencialitat i fàcil accés. Les actuacions tenen caràcter reservat.
- L'Administració, a causa de la rigidesa de la relació laboral, és una organització potencialment exposada al risc, depenent el grau d'exposició a diferents factors com són el tamany de l'Administració, la forma d'accés o de provisió o la facilitat de mobilitat interna. Els principals focus de problemes que es detecten en la presentació de denúncies són que en ocasions les denúncies poden tenir un altre rerefons, com el nomenament de personal no qualificat per exercir el lloc, interès ocult de canvi de lloc de treball, no adoptar mesures disciplinàries a temps, la insuficient delimitació de funcions o la inexistència de protocols o inadequades mesures organitzatives, entre d'altres.
- En l'àmbit de la Conselleria de Sanitat i Salut Pública, la Conselleria disposa d'un procediment de gestió i resolució de conflictes implantat en tots els Departaments de Salut. Es tracta d'un sistema de via d'entrada única per a assetjament laboral, assetjament sexual i per raó de sexe i conflictes interpersonals i protocols d'actuació adequats al tipus de conflicte. Destaquen la necessitat que els components de les CGIC (Comissió de Gestió Interna de Conflicte) disposen de temps, experiència i formació adequada, sent una de les principals dificultats la gran rotació dels seus components i el seu caràcter voluntari. També destaquen la necessitat d'elaboració de protocols de treball i coordinació entre les CGIC i les Unitats de Prevenció de Riscos Laborals (UPRL) per poder realitzar una intervenció integral: avaluació de riscos, gestió i resolució de conflictes, vigilància de la salut. Destaquen la necessitat de potenciar el paper del comandament intermedi en la prevenció, detecció i resolució de conflictes, el seguiment de la implantació de mesures proposades i l'avaluació de la seva eficàcia. En el cas en què derive un procediment disciplinari, també resulta necessària l'adequació i coordinació entre els dos procediments.
- En l'àmbit de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport s'han desenvolupat protocols, instruccions i eines per a coordinar el treball de les tres inspeccions territorials articulant el treball de 140 inspectors i inspectores i posant en relleu la formació en matèria de convivència, prevenció i resolució de conflictes. Des del 2018 estan participant a les URC i donant-hi resposta amb una acció coordinada amb els inspectors de zona i tots els agents implicats. Destaquen l'existència de poca

demanda d'intervenció de les URC, tractant-se de col·lectius nombrosos, per la qual cosa es plantegen si això passa per falta d'informació a la comunitat educativa, la confusió entre conflicte i assetjament, així com la dificultat per acreditar situacions d'assetjament. Com a principals problemes assenyalen que resulta complex dinamitzar les URC conjuntes de diferents col·lectius, que es requereix una especialització i formació més exhaustiva per al personal que forma les URC i major seguretat jurídica en les actuacions.

La trobada ha permès analitzar la situació de l'entorn normatiu i organitzatiu, exposar i abordar el problema, així com donar visibilitat a l'activitat dels òrgans que operen en la prevenció i atenció a la conflictivitat i l'assetjament laboral, compartint i intercanviant coneixements i experiències, extraient-se les anteriors conclusions. En les diferents intervencions d'algunes de les persones assistents, es va valorar molt positivament la iniciativa de realitzar aquesta Trobada i es va apuntar la necessitat de repetir aquest tipus d'experiències, de forma conjunta o per sectors.