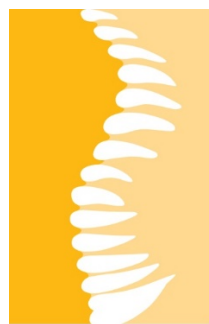


PROTOCOL DE GESTIÓ DE QUEIXES I CONFLICTES



ICP^R

Institut Català de Paleontologia
Miquel Crusafont

Setembre 2020



HR EXCELLENCE IN RESEARCH

PROTOCOL DE GESTIÓ DE QUEIXES I CONFLICTES

INSTITUT CATALÀ DE PALEONTOLOGIA MIQUEL CRUSAFONT



© Institut Català de Paleontologia Miquel Crusafont 2020

Institut Català de Paleontologia Miquel Crusafont (ICP), Universitat Autònoma de Barcelona.
Edifici ICTA-ICP, c/ Columnes s/n, Campus de la UAB, 08193 Cerdanyola del Vallès, Barcelona.

This document is available to use under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivs (CC-BY-NC-ND) license <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Introducció

L'objectiu d'aquest document és establir a l'ICP el procediment de gestió (recepció, canalització i resposta) de queixes i conflictes que es puguin detectar, i com s'articula i les accions que se'n deriven. També indica de quina manera es valora i es revisa el procediment de resposta i actuació a aquests fets. Finalment, també estableix el mecanisme per realitzar suggeriments de millora del funcionament del centre.

Es defineix com a **queixa** l'expressió d'insatisfacció, que no es fonamenta necessàriament en una lesió de drets, sinó que també es pot basar en una percepció negativa del tracte rebut o del comportament d'algú. Els motius poden estar relacionats amb els defectes de funcionament, estructura, recursos, organització, o amb problemes de convivència al centre, els quals afecten el desenvolupament normal de l'activitat i/o les regles bàsiques de conducta que hi permeten una convivència adequada. Les queixes també poden fer referència a conflictes entre diverses persones (vegeu a continuació), o a possibles incompliments dels principis ètics i d'integritat científica aplicables en recerca, incloent-hi la mala praxi científica (fabricació, falsificació o plagi) i altres comportaments inacceptables recollits en el "Manual de Bones Pràctiques sobre Propietat Intel·lectual i Autoria Científica" de l'ICP (https://www.icp.cat/attachments/transparencia/ICP_Manual_of_Best_Practices.pdf).

Es defineix com a **conflicte** una situació percebuda per un, alguns o tots els membres del centre, o bé per persones alienes al centre, respecte algun dels membres de l'ICP, el qual experimenta malestar degut a una percepció d'usurpació de mitjans, competències o propietat intel·lectual, d'incompatibilitat d'objectius, de ruptura en els mecanismes de presa de decisions, de desacord en les estratègies seguides, etc. En termes generals, el concepte de conflicte fa referència a la manifestació d'interessos oposats entre dues o més persones en forma de disputa.

Es defineix com a **suggeriment** una proposta genèrica de millora del centre que s'adreça a la consideració d'alguna persona o d'alguna instància perquè es tingui en compte o perquè sigui incorporada en el funcionament ordinari del centre.

A l'ICP, les persones responsables de rebre, vehicular i donar resposta a una queixa o suggeriment i de fer de mediadores en un conflicte són els síndics de greuges¹ (*ombduspersons*).

Àmbit d'aplicació

Qualsevol persona que formi part de l'ICP (personal propi, adscrit, associat, col·laborador o voluntari), així com persones alienes al centre (personal investigador d'altres institucions, editors de revistes científiques, visitants i participants de les

¹ Seguint les recomanacions de diversos manuals de bones pràctiques en l'ús no sexista del llenguatge, en aquest document es fa servir la forma "síndic" (en singular o en plural), per referir-se tant a homes com a dones amb l'objectiu d'evitar les formes dobles i fer la lectura més àgil, sense cap voluntat de discriminar per raó de gènere.

activitats del Museu, etc.), poden formular una queixa o demanar la mediació dels síndics de greuges si consideren que han exhaurit les vies disponibles per vehicular-les, no volen utilitzar aquestes vies o no estan satisfetes amb la resposta rebuda.

Qualsevol persona que formi part de l'ICP pot formular un suggeriment mitjançant el procediment descrit en aquest document quan no existeix o no coneix la persona, àrea, departament, comitè o comissió a qui adreçar-la directament.

Síndics de greuges (ombudpsersons)

Els síndics de greuges tenen la funció de gestionar les queixes i suggeriments, i mediar en els conflictes, vehiculant-los (si escau) a l'òrgan competent per a la seva resolució. No arbitren, adopten decisions vinculants, o determinen drets de les parts implicades dels casos que gestionen.

A l'ICP, els síndics de greuges són nomenats pel Comitè de Direcció a proposta del Director i han de pertànyer al personal contractat o adscrit ubicat en alguna de les dues seus del centre. No pot exercir de síndic de greuges el personal investigador associat, col·laborador o voluntari. El síndic de greuges registra totes les queixes i qüestions que se li formulen, i té l'obligació d'acusar la rebuda de qualsevol comunicació. Té la potestat de rebutjar aquelles comunicacions que no compleixin els requisits indicats en aquest protocol, les formulades amb fonament insuficient, i totes aquelles la tramitació de les quals causi un perjudici al dret legítim de terceres persones. També pot rebutjar aquelles comunicacions per a les quals ja existeix un procediment específic a l'ICP (p.ex: incidències informàtiques, aspectes relacionats amb el manteniment dels edificis, etc.). Els síndics designats avaluaran conjuntament l'acceptació o no a tràmit de cadascuna de les queixes i decidiran si es gestionarà individualment o conjuntament en funció de la naturalesa de la queixa, l'existència de conflictes d'interessos o la petició expressa de la persona sol·licitant.

En aquelles queixes que siguin acceptades a tràmit, el síndic de greuges assignat al cas pot iniciar les investigacions que consideri pertinents per a la seva gestió. Haurà de requerir a la persona o persones afectades per la queixa que realitzin les al·legacions pertinents o que aportin documentació addicional.

Els síndics de greuges tenen l'obligació de comportar-se amb imparcialitat i mantenir la confidencialitat de tots els casos, transmetent a les persones implicades i aquelles amb qui necessitin contactar només aquella informació mínima imprescindible que considerin necessària per a la gestió del cas.

Les dades personals i les informacions orals o escrites que els síndics rebin de la persona que sol·licita la seva intervenció, així com les obtingudes durant la gestió del cas, tenen caràcter estrictament confidencial i es tractaran d'acord la normativa vigent de protecció de dades.

Procediment

Qualsevol queixa, sol·licitud de mediació o suggeriment s'ha de presentar per escrit utilitzant el model inclòs en l'Annex I d'aquest protocol o mitjançant un correu electrònic adreçat a un o ambdós síndics. La informació mínima que ha d'incloure el document és la següent:

- Nom i cognoms.
- Correu electrònic de contacte.
- Descripció de la queixa o suggeriment.

El redactat del document ha de ser directe i concís, expressant de forma clara el motiu de la queixa, la situació de conflicte o el suggeriment. Es pot acompanyar d'altres documents que ajudin a la clarificació dels fets que el motiven.

Es poden exposar conflictes o formular queixes i suggeriments a títol individual o de forma col·lectiva. En aquest segon cas, s'ha de designar un interlocutor únic com a persona de contacte i totes les persones implicades hauran de signar el document. En cap cas s'acceptaran queixes o suggeriments anònims.

Actualment hi ha nomenats dos síndics de greuges al centre:

- Pere Figuerola. Adreça electrònica: pere.figueroa@icp.cat. Tel: 93 586 57 65.
- Judit Marigó. Adreça electrònica: judit.marigo@icp.cat. Tel: 93 586 86 02.

Es pot adreçar la queixa o suggeriment als dos síndics de greuges de l'ICP mitjançant l'adreça electrònica genèrica sindic@icp.cat o de forma individual a través de la seva adreça electrònica corporativa.

Resolució de conflictes

El concepte de resolució de conflictes indica la necessitat de conèixer l'origen i el final del conflicte, buscant el benefici i la convergència dels interessos de les persones (o de la institució que representen) que hi estan implicades.

L'abordatge del conflicte per part dels síndics serà (sempre que ambdues parts ho acceptin voluntàriament) mitjançant la mediació. Procurarà que les persones implicades puguin arribar, per elles mateixes, a establir un acord que permeti recompondre les bones relacions i donar per resolt el conflicte.

La mediació facilita que les parts en conflicte siguin les veritables protagonistes de tot el procés i les úniques amb capacitat de prendre decisions lliurement i d'arribar a acords. És un procés cooperatiu i no pas competitiu, orientat vers el futur, no pas cap al passat, i basat en el principi que totes les parts implicades en surten beneficiades (l'anomenat "win/win").

La mediació s'organitzarà en les següents fases:

1. Presentació i acceptació de la persona mediatora.

2. Recollida d'informació sobre el conflicte i les persones implicades.
3. Aclarir el problema.
4. Proposar possibles solucions.
5. Elaboració i aprovació de l'acord.

Quan la mediació no sigui possible, el síndic proposarà altres mecanismes de resolució de conflictes, com l'arbitratge extern.

Gestió dels suggeriments, queixes i conflictes

Un cop finalitzades les investigacions preliminars sobre una determinada comunicació admesa a tràmit, incloses les al·legacions de les persones involucrades (si escau), el síndic de greuges assignat haurà de determinar si la demanda és pertinent. En tal cas, haurà de determinar a quina de les categories següents s'ajusta, i actuar de la manera que s'especifica a continuació.

- **Suggeriments sobre el funcionament del centre:** Els suggeriments es posaran en coneixement del Comitè de Direcció de l'ICP, que decidirà sobre la conveniència d'implementar-les després de consultar els comitès, comissions, caps de departament i/o caps d'àrea o de grup de recerca que consideri escaients, i que comunicarà la seva decisió al síndic responsable. El síndic comunicarà la decisió del Comitè de Direcció a la persona que va realitzar el suggeriment.
- **Queixes sobre el funcionament del centre o similars:** Es posaran en coneixement del cap del departament de l'ICP que el síndic consideri pertinent, així com el Director, els quals podran presentar les al·legacions que considerin oportunes o, quan escaigui, propostes de millora (en cas de considerar que la queixa és justificada), després de consultar les persones que considerin pertinents. En base a tota la informació disponible, el síndic emetrà un informe de proposta de resolució, que serà enviat al Comitè de Direcció per a la seva aprovació o eventual esmena, i que un cop aprovat serà tramès a la persona que va formular la queixa.
- **Queixes relacionades amb la possible violació de principis ètics o d'integritat científica, inclosa la mala praxi, per part de personal investigador de l'ICP:** Es posaran en coneixement del Director de l'ICP per tal de dirimir si s'ha incorregut en aquest tipus de comportaments. Tant el síndic com el Director podran decidir posar el cas en coneixement del Comitè per a la Integritat de la Recerca a Catalunya (CIRCAT) per demanar assessorament. En cas que pugui representar un cas de mala praxi científica, caldrà posar el cas en coneixement de l'*ombudsperson* de l'I-CERCA. Qualsevol acció disciplinària que se'n pugui derivar haurà d'estar aprovada pel Comitè de Direcció de l'ICP, el qual es reserva el dret de denunciar el fet i eventualment presentar-se com acusació particular en cas

que hi hagi indicis de delictes i es consideri que s'ha perjudicat la imatge i/o els interessos del centre.

- **Conflictes entre persones de l'ICP i d'altres institucions:** El síndic de l'ICP contactarà amb l'*ombudsperson* de l'altra institució involucrada o, en el seu defecte, amb la persona responsable de la institució o del departament universitari, per estudiar la possibilitat d'establir un procés de mediació, per presentar una queixa formal, o realitzar altres accions pertinents, segons escaigui. El síndic haurà d'informar el Director de l'inici d'aquests procediments, i emetre un informe anonimitzat un cop resolt el conflicte (o constatada la impossibilitat de resoldre'l), que serà tramès al Comitè de Direcció amb finalitats informatives.
- **Conflictes d'altra índole entre dues o més persones de l'ICP:** Es tramitaran seguint el procediment de resolució de conflictes detallat més amunt. El síndic corresponent emetrà un informe anonimitzat un cop resolt el conflicte (o constatada la impossibilitat de resoldre'l), que serà tramès al Comitè de Direcció amb finalitats informatives.
- **Conflictes relacionats amb qualsevol tipus de discriminació o amb assetjament sexual:** Es posaran en coneixement del Comitè de No-Discriminació per avaluar com procedir en cada cas. Quan es tracti de possibles casos de violència masclista, caldrà posar el cas en coneixement de l'*ombudsperson* de l'I-CERCA. Qualsevol acció disciplinària que se'n pugui derivar haurà d'estar aprovada pel Comitè de Direcció de l'ICP independentment que la persona afectada pugui recórrer a altres instàncies (p.ex: cossos policials).

Terminis

Els síndics acusaran la rebuda de qualsevol comunicació en un període màxim de dues setmanes i assignaran un número de registre de la incidència per al seu seguiment. En un període màxim d'un mes comunicaran a la persona remitent l'acceptació a tràmit o desestimació de la queixa, el suggeriment o la sol·licitud de mediació.

Pel que fa a les queixes, suggeriments o sol·licituds de mediació acceptades a tràmit, el síndic comunicarà a la persona remitent les accions proposades per a la resolució del cas en un termini màxim de 30 dies. En aquesta comunicació, indicarà el cronograma previst per a les diferents fases de la resolució del conflicte.

Nota final

Un primer esborrany de la normativa recollida en aquest document fou redactada pel

Cap del Departament d'Outreach i Comunicació. La versió final inclou esmenes proposades pel Comitè de Direcció i el Comitè de No-Discriminació de l'ICP, i fou aprovada pel Comitè de Direcció en data 22 de setembre de 2020. La normativa fou publicitada immediatament entre els treballadors de l'ICP, amb efectes immediats pendent la ratificació (amb esmenes, si escau) per part del Patronat de l'ICP quan es produeixi la propera reunió.

Annex I. Formulari de queixes, sol·licitud de mediació o suggeriments

FORMULARI DE QUEIXES, SOL·LICITUD DE MEDIACIÓ O SUGGERIMENTS DE L'ICP

Assenyalar el que procedeixi:

QUEIXA

MEDIACIÓ

SUGGERIMENT

Dades personals:

- Nom i cognoms:
- Adreça electrònica:

EXOSO:

SOL·LICITO:

Data i signatura: