

INVASSAT

Institut Valencià de
Seguretat i Salut en el Treball

**SERVICIO DE PREVENCIÓN
DE RIESGOS LABORALES
DEL PERSONAL PROPIO**

DOCUMENTO INFORMATIVO DE
PREVENCIÓN DE RIESGOS
LABORALES

CÓDIGO: SPRL_DIPRL_09

FECHA: 25/11/2019

PÁGINA: 1 de 7

REVISIÓN: SPRL_DIPRL_09_01

TÍTULO: INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL ACOSO LABORAL




Fecha: 25/11/2019

Elaborado por:

M^a Cruz Benlloch López. Jefa de Sector del SPRL del Personal Propio

Yolanda Ureña Ureña Jefa de Sector del SPRL del Personal Propio

SPRL_DIPRL_09

 Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball	SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DEL PERSONAL PROPIO	CÓDIGO: SPRL_DIPRL_09 FECHA: 25/11/2019
	DOCUMENTO INFORMATIVO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	PÁGINA: 2 de 7 REVISIÓN: SPRL_DIPRL_09_01
TÍTULO: INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL ACOSO LABORAL		

- Introducción.

Toda actividad laboral desarrollada en cualquier entorno, también en el de las administraciones públicas, comporta la existencia de una serie de riesgos laborales, entre ellos, los ligados a factores de tipo psicosocial. Todo el personal empleado público tiene derecho a realizar su trabajo libre de cualquier tipo de violencia así como de cualquier discriminación, ambos, prohibidos en el ordenamiento jurídico.

Se denominan factores psicosociales 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”*.

Dichos factores se constituyen 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” (INSHT, 2015).

Con la redacción de este documento se pretende proporcionar conocimientos básicos para prevenir los riesgos para la salud o bienestar del personal empleado público que puedan tener su origen en los citados factores.


- Consideraciones previas.

Entre las consecuencias negativas que pueden acarrear los factores de riesgos psicosocial nos encontramos con el estrés, la violencia y el acoso laboral.

La Generalitat, a través de los Protocolos de Prevención y Actuación ante el Acoso Laboral, manifiesta y reitera de forma clara su compromiso de tolerancia cero frente a toda conducta de acoso laboral y esto a través de realizar acciones que, además de prevenir, corrijan y eliminen este tipo de conductas indeseables e inaceptables en el seno de la administración.

- ¿Qué se considera acoso laboral y qué no?.

Tal y como establece los protocolos de actuación en el ámbito de actuación de la Generalitat, se considera **ACOSO LABORAL**, toda una serie de conductas indeseables e inaceptables, acaecidas en el entorno laboral, incluidas en un marco conceptual amplio. Esta serie de conductas implican situaciones definidas como: acoso moral, sexual o por razón de sexo, discriminatorio y otras situaciones de violencia laboral.


 Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball	SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DEL PERSONAL PROPIO	CÓDIGO: SPRL_DIPRL_09 FECHA: 25/11/2019
	DOCUMENTO INFORMATIVO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	PÁGINA: 3 de 7 REVISIÓN: SPRL_DIPRL_09_01
TÍTULO: INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL ACOSO LABORAL		

Las conductas de acoso laboral se caracterizan por responder a una estrategia concreta, repetida, sistemática, periódica y prolongada en el tiempo. No obstante lo anterior, en el caso del acoso sexual no requiere de una reiteración prolongada en el tiempo para que pueda ser calificado como conducta de acoso laboral y tener consecuencias jurídicas.

Las situaciones aisladas, meramente ocasionales o derivadas de desencuentros razonables en una relación laboral no se consideran acoso laboral. Con frecuencia tales situaciones suelen derivar en conflicto. Un **CONFLICTO** es una situación problemática en la relación interpersonal entre individuos, que tienen ideas, opiniones, necesidades, expectativas, percepciones e intereses diferentes o contrarios no logrando acuerdos entre sí para tomar alguna decisión, y que ven en la otra parte un obstáculo a sus metas. Suelen derivar de una falta de comunicación, malas interpretaciones, falta de confianza y cooperación. En el entorno laboral puede desarrollarse tanto en las relaciones ascendentes, descendentes y al mismo nivel, así como de forma externa con los/las usuarios, clientes, pacientes...etc, pudiendo generar situaciones de estrés. Todo ello, conduce a que el ambiente de trabajo sea tenso y si las situaciones persisten pueden posibilitar la aparición de casos de acoso laboral.

A continuación se relacionan de manera no exhaustiva algunos ejemplos de actuaciones o comportamientos, que aunque inadecuados, no pueden llegar a considerarse situaciones constitutivas de acoso laboral:

- Hechos aislados.
 - Conductas que impliquen un conflicto, acaecido en el marco de las relaciones humanas, y que evidentemente afecten al ámbito laboral, se den en su entorno e influyan en la organización y en las relaciones laborales.
 - Situaciones de amenazas o agresiones puntuales o aisladas no realizadas de forma reiterada y/o prolongada en el tiempo.
- Acciones realizadas por superiores que ejercen la dirección con un estilo de mando autoritario, con algunos comportamientos arbitrarios realizados en el ámbito interpersonal o a la colectividad.
- La incorrecta organización del trabajo y la falta de comunicación.
- La presión legítima de exigir lo que se pacta o el cumplimiento de las normas y procedimientos aprobados.

 INVASSAT Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball	SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DEL PERSONAL PROPIO	CÓDIGO: SPRL_DIPRL_09 FECHA: 25/11/2019
	DOCUMENTO INFORMATIVO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	PÁGINA: 4 de 7 REVISIÓN: SPRL_DIPRL_09_01
TÍTULO: INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL ACOSO LABORAL		

- Incumplimiento de legalidad o negligencias.
- Críticas constructivas, explícitas y/o justificadas.

- ¿Cuándo una posible situación de acoso es constitutiva de delito?.

Las conductas de acoso y violencia en el trabajo están reguladas en el vigente Código Penal puesto que pueden constituir ilícitos penales: delitos de lesiones (art. 147), menoscabo grave de la integridad moral (art. 173) y acoso sexual (art. 184).

Ejemplo: **Artículo 173.1:** “El que infligiera a otra persona un trato degradante, menoscabando gravemente su integridad moral, será castigado con la pena de prisión de seis meses a dos años.


Con la misma pena serán castigados los que, en el ámbito de cualquier relación laboral o funcional y prevaliéndose de su relación de superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan grave acoso contra la víctima”

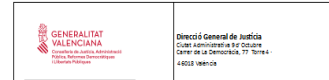
Del primer párrafo puede deducirse que la acción de “infligir trato degradante” constituye delito. Ahora bien, no queda claro qué se entiende por “trato degradante que menoscabe gravemente la integridad moral de la persona”, dependerá en cada caso de la interpretación que se realicen en los órganos judiciales. Así mismo, del segundo párrafo se tipifica el delito de acoso cuando existe una prevalencia en razón de superioridad.

En el caso de que se apreciase la posible concurrencia de hechos presuntamente delictivos debe ser comunicada al Ministerio Fiscal. Si hubiera expediente administrativo sancionador abierto, éste se paralizaría por el inicio de las actuaciones penales.

- ¿Qué puede hacer el personal empleado público que crea estar sufriendo una posible situación de acoso laboral?.

En función del sector en el que preste sus servicios, el personal empleado público deberá proceder siguiendo el Protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral del sector correspondiente. Tales documentos están puestos a disposición del personal empleado público a través la página web del SPRL (INVASSAT), sin perjuicio del tratamiento y publicidad que haya recibido en cada uno de los sectores correspondientes.

 INVASSAT Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball	SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DEL PERSONAL PROPIO	CÓDIGO: SPRL_DIPRL_09 FECHA: 25/11/2019
	DOCUMENTO INFORMATIVO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	PÁGINA: 5 de 7 REVISIÓN: SPRL_DIPRL_09_01
TÍTULO: INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL ACOSO LABORAL		



PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE EL ACOSO LABORAL EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA GENERALITAT

Aprobado el 4/10/2017 en
 Comisión Sectorial de Seguridad y Salud en el Trabajo

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE EL ACOSO LABORAL EN CENTROS DOCENTES DEPENDIENTES DE LA CONSELLERIA D'EDUCACIÓ, INVESTIGACIÓ, CULTURA I ESPORT,

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE EL ACOSO LABORAL EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA DE LA GENERALITAT VALENCIANA.


Estos protocolos son el resultado del trabajo conjunto realizado entre las organizaciones sindicales y la administración de la Generalitat con el apoyo y asesoramiento del SPRL, siendo aprobados con posterioridad por sus respectivas Comisiones de Seguridad y Salud en el Trabajo, y posteriormente ratificados en COPASESA.

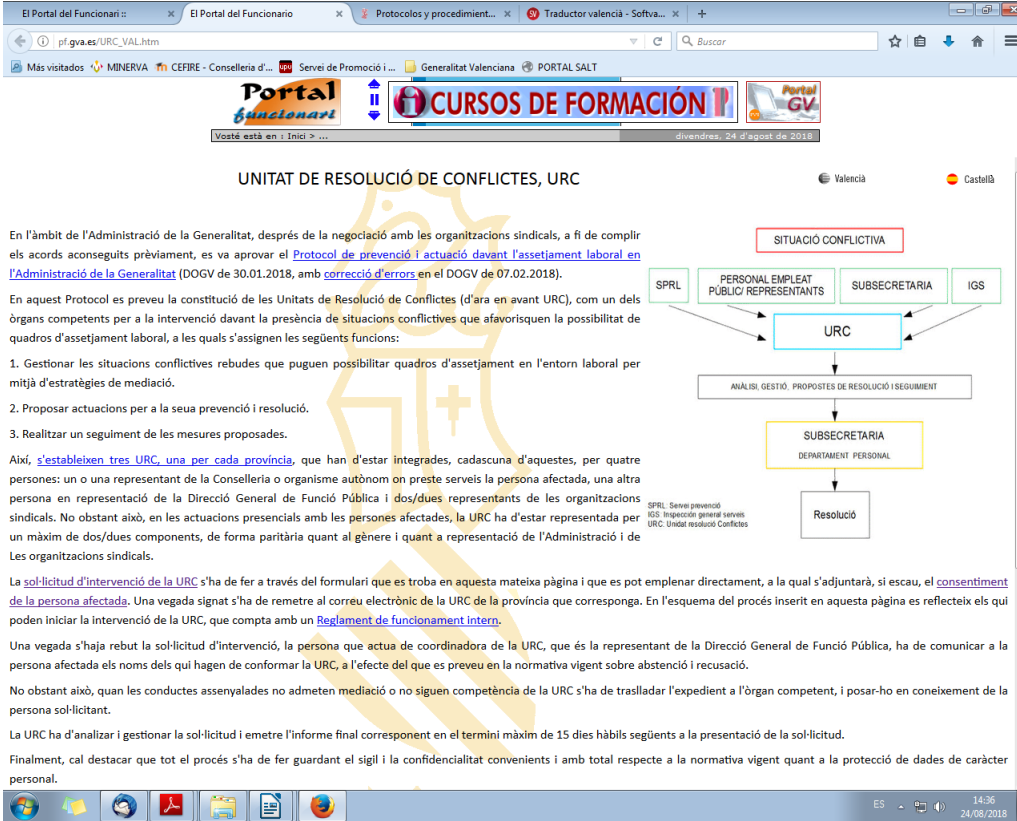
Cualquier conducta violenta en el trabajo constituye un acto que envilece a quien la ejerce, genera daños a las víctimas y deteriora el clima laboral de las instituciones. Ante este tipo de actuaciones la Administración de la Generalitat tiene la obligación de ofrecer una respuesta única e integral frente al problema, tratando de garantizar al personal empleado público protección efectiva frente al acoso laboral.

Los protocolos se basan en la prevención, mediación y la investigación como medios para combatir situaciones de conflicto, facilitando y haciendo más transparentes los cauces de denuncia que puede utilizar el personal empleado público ante una presunta situación de acoso laboral. Y lo hacen inspirándose, como ya se hizo en su elaboración y aprobación inicial, en una lógica de participación y diálogo social que tenga en cuenta las aportaciones de diversos actores con interés y responsabilidad directa en el tema.

¿Dónde, cuándo y cómo puedo realizar una solicitud para plantear un supuesto caso de acoso laboral
 Dónde se puede encontrar la información necesaria para denunciar situaciones de este tipo.?

- En el casos del sector de Función Pública: toda la información se encuentra online en la página del Portal del Funcionario. http://pf.gva.es/URC_VAL.htm

 <p>INVASSAT Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball</p>	<p>SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DEL PERSONAL PROPIO</p>	<p>CÓDIGO: SPRL_DIPRL_09 FECHA: 25/11/2019 PÁGINA: 6 de 7 REVISIÓN: SPRL_DIPRL_09_01</p>
	<p>DOCUMENTO INFORMATIVO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</p>	
<p>TÍTULO: INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL ACOSO LABORAL</p>		



UNITAT DE RESOLUCIÓ DE CONFLICTES, URC

En l'àmbit de l'Administració de la Generalitat, després de la negociació amb les organitzacions sindicals, a fi de complir els acords aconseguits prèviament, es va aprovar el [Protocol de prevenció i actuació davant l'assetjament laboral en l'Administració de la Generalitat](#) (DOGV de 30.01.2018, amb [correcció d'errors](#) en el DOGV de 07.02.2018).

En aquest Protocol es preveu la constitució de les Unitats de Resolució de Conflictes (d'ara en avant URC), com un dels òrgans competents per a la intervenció davant la presència de situacions conflictives que afavorisquen la possibilitat de quadros d'assetjament laboral, a les quals s'assignen les següents funcions:

1. Gestionar les situacions conflictives rebudes que puguen possibilitar quadros d'assetjament en l'entorn laboral per mitjà d'estratègies de mediació.
2. Proposar actuacions per a la seua prevenció i resolució.
3. Realitzar un seguiment de les mesures proposades.

Així, [s'estableixen tres URC, una per cada província](#), que han d'estar integrades, cadascuna d'aquestes, per quatre persones: un o una representant de la Conselleria o organisme autònom on preste serveis la persona afectada, una altra persona en representació de la Direcció General de Funció Pública i dos/dues representants de les organitzacions sindicals. No obstant això, en les actuacions presencials amb les persones afectades, la URC ha d'estar representada per un màxim de dos/dues components, de forma paritària quant al gènere i quant a representació de l'Administració i de Les organitzacions sindicals.

La [sol·licitud d'intervenció de la URC](#) s'ha de fer a través del formulari que es troba en aquesta mateixa pàgina i que es pot emplenar directament, a la qual s'adjuntarà, si escau, el [consentiment de la persona afectada](#). Una vegada signat s'ha de remetre al correu electrònic de la URC de la província que corresponga. En l'esquema del procés inserit en aquesta pàgina es reflecteix els qui poden iniciar la intervenció de la URC, que compta amb un [Reglament de funcionament intern](#).

Una vegada s'haja rebut la sol·licitud d'intervenció, la persona que actua de coordinadora de la URC, que és la representant de la Direcció General de Funció Pública, ha de comunicar a la persona afectada els noms dels qui hagen de conformar la URC, a l'efecte del que es preveu en la normativa vigent sobre abstenció i recusació.

No obstant això, quan les conductes assenyalades no admeten mediació o no siguen competència de la URC s'ha de traslladar l'expedient a l'òrgan competent, i posar-ho en coneixement de la persona sol·licitant.

La URC ha d'analitzar i gestionar la sol·licitud i emetre l'informe final corresponent en el termini màxim de 15 dies hàbils següents a la presentació de la sol·licitud.

Finalment, cal destacar que tot el procés s'ha de fer guardant el sigil i la confidencialitat convenients i amb total respecte a la normativa vigent quant a la protecció de dades de caràcter personal.

```

graph TD
    SC[SITUACIÓ CONFLICTIVA] --> SPRL[SPRL]
    SC --> PER[PERSONAL EMPLEAT PÚBLIC REPRESENTANTS]
    SC --> SUB[SUBSECRETARIA]
    SC --> IGS[IGS]
    SPRL --> URC[URC]
    PER --> URC
    SUB --> URC
    IGS --> URC
    URC --> AG[ANÀLISI, GESTIÓ, PROPOSTES DE RESOLUCIÓ I SEGUIMENT]
    AG --> SUB2[SUBSECRETARIA DEPARTAMENT PERSONAL]
    SUB2 --> RES[Resolució]
  
```

SPRL: Servei prevenció
IGS: Inspectorat general serveis
URC: Unitat resolució Conflictes


En el sector de Educació:

<http://www.ceice.gva.es/va/web/rrhh-educacion/acoso-laboral>

<http://www.ceice.gva.es/es/web/rrhh-educacion/acoso-laboral>

- En el sector de Justicia: provisionalmente se puede consultar en la página del SPRL (INVASSAT)

<http://www.prevenio.gva.es/es/procedimientos-de-trabajo2>

 INSTITUT VALÈNCIÀ DE Seguretat i Salut en el Treball	SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DEL PERSONAL PROPIO	CÓDIGO: SPRL_DIPRL_09 FECHA: 25/11/2019
	DOCUMENTO INFORMATIVO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	PÁGINA: 7 de 7 REVISIÓN: SPRL_DIPRL_09_01
TÍTULO: INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL ACOSO LABORAL		

¿Qué medidas de prevención primaria ha adoptado la Generalitat?

La Generalitat ha elaborado con la participación institucional correspondiente el documento “Guía de Buenas Prácticas” como medida de prevención primaria en aras a prevenir y evitar situaciones de riesgo de acoso en el entorno laboral que puedan afectar a la seguridad y salud del personal empleado público.

Dicha Guía debe ser difundida por las unidades responsables de personal entre todos los órganos y unidades administrativas.

<http://www.prevenio.gva.es/va/guias-informativas3>



GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA PREVENCIÓN DE CONDUCTAS DE ACOSO LABORAL

[Derivada de los Protocolos de Prevención y Actuación ante el Acoso Laboral aprobados el 19/12/2017 en el COMISSIÓ](#)
 fecha: 15/02/2018

[Guía de Buenas Prácticas para la Prevención de Conductas de Acoso Laboral](#)

- Actualización profesional: se deben disponer las condiciones laborales adecuadas para actualizar las competencias profesionales del personal empleado público.

3.- BUENAS PRÁCTICAS DE CARÁCTER GENERAL

Para crear un entorno laboral libre de cualquier tipo de acoso y unas relaciones interpersonales adecuadas, en la Administración de la Generalitat se han de respetar unos valores que promuevan determinadas conductas en el puesto de trabajo. Sin carácter de exhaustividad se pueden enumerar las siguientes:

3.1.- Nivel organizacional:

- Tatar con atención y respeto a la ciudadanía, a su personal superior y al restante personal empleado público.
- Respetar las creencias, opiniones y estilo de vida de las demás personas.
- 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.
- Informar a la ciudadanía sobre aquellas materias o asuntos que tengan derecho a conocer, y facilitar el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Fomentar el trabajo en equipo, participación, equidad y colaboración recíproca.
- Responsabilidad compartida y transversal a toda la organización en la creación de un clima de trabajo positivo.
- Fomentar el apoyo social en el lugar de trabajo.
- Prevención y lucha activa contra el acoso, destinando los recursos necesarios para ello, y adopción de las medidas correctoras y de protección a las personas afectadas, procediendo según lo previsto en el Protocolo de Prevención y Actuación ante el Acoso Laboral, sin perjuicio de otras acciones que en su caso procedan de tipo disciplinario, civil o penal.

3.2.- Nivel del lugar de trabajo:

- Rechazo explícito a cualquier conducta de acoso laboral.
- Formular ante sus superiores o los órganos competentes y mediante el procedimiento que reglamentariamente se determine, las propuestas que consideren adecuadas para mejorar

[Guía de Buenas Prácticas para la Prevención de Conductas de Acoso Laboral](#)

el desarrollo de las funciones y la consecución de los objetivos atribuidos a la unidad en la que están destinados.

- Obedecer las instrucciones y órdenes profesionales del personal superior, salvo que constituyan una infracción manifiesta del ordenamiento jurídico, en cuyo caso se pondrá inmediatamente en conocimiento de los órganos de inspección procedentes.

✓ Cumplir la jornada y el horario establecidos:

- Utilizar canales de comunicación fluidos y eficaces, con estilos respetuosos y con tono de voz adecuado, y evitando gestos, palabras, o actitudes que resulten ofensivos o malsonantes.
- Utilizar adecuadamente, para el cumplimiento de sus funciones y tareas, la información, formación y medios informáticos y telemáticos puestos a su disposición.
- Transmitir la información de manera veraz, concreta y fundamentada evitando aludir a rumores.
- Emiter opiniones teniendo en cuenta a la otra persona, de manera constructiva y sin censura pública de errores ajenos.
- Tratar presente la existencia de la presunción de inocencia.
- Cumplir la normativa en materia de prevención de riesgos laborales.

4.- CONDUCTAS SANCIÓNABLES EVITABLES

La Administración de la Generalitat velará adoptando las medidas necesarias para evitar que se manifiesten, bien de forma activa, pasiva o por omisión, las siguientes conductas:

4.1.- Conductas de tipo organizacional:

- Restringir la posibilidad de trabajar al personal empleado público por parte de un superior.
- Actuar físicamente al personal afectado del acoso laboral.
- Prohibir que se hable a una o varias personas en el lugar de trabajo.
- Obligar al personal empleado público a realizar tareas en contra de su conciencia ética.
- Juzgar de forma ofensiva el desempeño de las funciones de la persona.
- Cuestionar todas las decisiones de una o varias personas en el ámbito del trabajo.
- No asignar tareas al personal.
- Encorsetar tareas absurdas, inútiles y/o degradantes.

Nota sobre el uso del lenguaje: El empleo en esta publicación del masculino plural cuando nos referimos a mujeres y hombres como colectivo se realiza como traslación del término conceptual establecido en la normativa vigente.