

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 COPASESA](#)

Fecha: 15/02/2018

ÍNDICE

1. -INTRODUCCIÓN
2. -OBJETIVO
- 3.- BUENAS PRÁCTICAS DE CARÁCTER GENERAL
- 4.- CONDUCTAS SANCIONABLES EVITABLES
- 5.- DIVULGACIÓN Y CONOCIMIENTO DE LA GUÍA
- 6.- RESPONSABILIDADES
- 7.- REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Guía de buenas prácticas para la Prevención de Conductas de Acoso Laboral

1. -INTRODUCCIÓN

La condición de empleado público no sólo comporta derechos, sino también obligaciones específicas para con los ciudadanía, la propia Administración y las necesidades del servicio. El servicio público, se asienta sobre un conjunto de valores propios, compatibles con los principios generales de eficiencia y productividad, que la organización precisa mantener y tutelar.

Con la redacción y posterior difusión del presente documento se pretende dar cumplimiento a la Ley 7/2007 de 12 de Abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, que regula los deberes básicos de los empleados públicos constituyendo un auténtico código de conducta, así como la Ley 10/2010 de 9 de Julio de Ordenación y Gestión de la Función Pública valenciana que lo hace también respecto del personal de la Administración Generalitat.

2. -OBJETIVO

El objeto de la Guía de buenas prácticas para la prevención de conductas de acoso laboral es triple: en primer lugar, pretende dar cumplimiento a lo establecido en los Protocolos de prevención y actuación ante el acoso laboral en el ámbito de actuación de la Administración de la Generalitat, a la vez que pretende fomentar la puesta en práctica de conductas ético profesionales y administrativas durante el desarrollo de la gestión de los servicios y por último, expresar la voluntad de la propia administración de la Generalitat de propiciar y preservar la consecución de unos principios o reglas de comportamiento en el desarrollo de su actividad profesional por parte del personal empleado público, al establecer un marco de referencia de tales conductas.

3.- DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

La Administración de la Generalitat tiene la obligación de ofrecer una respuesta única e integral frente a cualquier conducta de acoso laboral. Asimismo, la condición de personal empleado público conlleva la observancia de determinados principios que han de ser atendidos y promovidos por las diferentes personas responsables de los distintos departamentos de la Generalitat y sus organismos dependientes.

Principios generales como los de objetividad, integridad, neutralidad, responsabilidad, imparcialidad, confidencialidad, dedicación al servicio público, transparencia, ejemplaridad, austeridad, accesibilidad, eficacia, honradez, promoción del entorno cultural y medioambiental, y respeto a la igualdad entre mujeres y hombres han de ser respetados por el personal empleado público, y en concreto, lo siguiente:

- Respeto a la Constitución y el resto de normas que integran el ordenamiento jurídico.
- Interés general. Procurar la satisfacción de los intereses generales de la ciudadanía al margen de cualquier interés personal o cualesquiera otras que puedan colisionar con este principio.
- Buena fe y lealtad administrativa, en la que presten sus servicios y con aquellas personas con las que se relacionen en el ejercicio de sus funciones de conformidad con los principios de economía, eficacia y eficiencia.
- Trato no discriminatorio. Respetar los derechos fundamentales y libertades públicas evitando toda actuación que pueda producir discriminación alguna por razón de nacimiento, origen racial o étnico, género, orientación sexual, religión o convicciones, opinión, diversidad funcional, edad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- Integridad profesional. No aceptar trato de favor o situación que implique privilegio o ventaja injustificada por parte de personas físicas o entidades públicas o privadas rechazando cualquier regalo, favor o servicio en condiciones ventajosas que vaya más allá de los usos habituales, sociales y de cortesía, sin perjuicio de lo establecido en el Código Penal.
- Sigilo profesional. Guardar secreto de las materias clasificadas o cuya difusión esté prohibida legalmente y mantener la debida discreción sobre los asuntos que se conozcan por razón de su cargo, sin que pueda hacerse uso de la información obtenida para beneficio propio o de terceros, o en perjuicio del interés público.
- Diligencia y celeridad para atender cualquier tarea que se tenga encomendada.
- Autonomía profesional. Trato personalizado, con respeto y protección de la intimidad y dignidad de todo el personal empleado público de la Generalitat, sin diferencia de régimen jurídico, relación de empleo o duración de su nombramiento.
- Objetividad, transparencia e imparcialidad.
- Austeridad. Administrar los recursos y bienes públicos velando por su conservación.

- 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-A nivel organizacional:

- ✓ Tratar 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.
- ✓ Potenciar 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-A 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

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

- ✔ Obedecer las instrucciones y órdenes profesionales del personal superior, salvo que constituyan una infracción manifiesta del ordenamiento jurídico, en cuyo caso las pondrán 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 ofensivas 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.
- ✔ Emitir opiniones teniendo en cuenta a la otra persona, de manera constructiva y sin censura pública de errores ajenos.
- ✔ Tener presente la existencia de la presunción de inocencia.
- ✔ Cumplir la normativa en materia de prevención de riesgos laborales.

4.- CONDUCTAS SANCIONABLES 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 hablar al personal empleado público por parte de un superior.
- ✘ Aislar físicamente al personal afectado del resto del personal.
- ✘ 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.
- ✘ Encomendar tareas absurdas, inútiles y/o degradantes.

- ✘ Encomendar tareas muy superiores/inferiores a las capacidades del personal.
- ✘ Facilitar documentos con datos erróneos en el desarrollo de sus tareas de forma intencionada.
- ✘ Dictar órdenes de imposible cumplimiento con los medios que al personal se le asignan.
- ✘ Ejercer acciones que supongan represalias contra el personal empleado público que ha planteado quejas o demandas contra la Administración.

4.2-Acciones que afecten a las relaciones sociales del personal afectado:

- ✘ Restringir al personal la posibilidad de hablar con la persona afectada.
- ✘ Rehusar la comunicación a través de miradas y gestos.
- ✘ Ignorar su presencia
- ✘ Negar la comunicación con la persona afectada hablando con una tercera persona.

4.3-Acciones que atenten a la dignidad y la vida privada de la persona afectada:

- ✘ Calumniar o hablar mal de la persona afectada.
- ✘ Difundir rumores acerca de la persona.
- ✘ Realizar burlas por razón de sexo, edad, estado civil, origen, situación de maternidad, diversidad funcional, etc...
- ✘ Imitar sus gestos, manera de hablar...etc.
- ✘ Dar a entender de forma despectiva que es “una persona con enfermedad”
- ✘ Criticar y/o mofarse de su vida privada.
- ✘ Atacar a la persona por motivos políticos, sindicales o creencias religiosas.

4.4-Acciones de carácter físico y/o verbal:

- ✘ Amenazas verbales de violencia física.
- ✘ Uso de “violencia menor”.
- ✘ Maltrato físico.
- ✘ Gritos o insultos.
- ✘ Daños en el puesto de trabajo y/o pertenencias personales.

5.- RESPONSABILIDADES

Incurrirá en las responsabilidades previstas en el Ordenamiento Jurídico, y desde la 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 empleado público.

Es responsabilidad de los mandos superiores e intermedios, mantener una actuación proactiva en aras a la solución de posibles conflictos. Asimismo, el personal empleado público es responsable de la buena gestión de los servicios encomendados y procurará resolver los obstáculos que dificulten el cumplimiento de sus funciones, sin perjuicio de la responsabilidad que corresponde a sus superiores jerárquicos.

Sin perjuicio de su responsabilidad por el funcionamiento de los servicios públicos regulada en el [artículo 106.2 de la Constitución](#), y del deber de resarcir los daños causados, la administración exigirá del personal a su servicio la responsabilidad en que hubieran incurrido por dolo, culpa o negligencia grave, mediante la instrucción del correspondiente expediente con audiencia de la persona interesada y de acuerdo con lo establecido en el [artículo 145 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre](#), del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Lo dispuesto en los artículos anteriores se entenderá sin perjuicio de dar conocimiento de los hechos a la jurisdicción competente por si pudieran ser constitutivos de infracción penal.

Las distintas Unidades responsables de personal de las DDTT, Unidades de Resolución de Conflictos, organizaciones sindicales, órganos sectoriales de inspección y los distintos servicios de prevención existentes en la Generalitat, tienen un papel esencial en la detección temprana y posibilidad de actuación frente a las situaciones de acoso laboral por lo que mantendrán la oportuna comunicación y colaboración con el fin de mejorar el conocimiento en relación con esta problemática.

6.- DIVULGACIÓN Y CONOCIMIENTO DE LA GUÍA

El presente documento debe ser compartido por todo el personal empleado público de la Administración de la Generalitat, por los responsables de las diferentes consellerias y organismos autónomos, y por los agentes sociales. Las personas responsables de los centros de trabajo han de comunicar de forma efectiva, entre todo su personal, esta *Guía de buenas prácticas*, 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 que favorezca situaciones de acoso laboral y fomentar un clima en el que dichos comportamientos no se puedan producir.

Para cumplir con el objetivo de la difusión y alcance de esta Guía, su conocimiento y compromiso con la misma, se seguirán las diferentes vías

5.1- **Información:** una vez aceptado por todas las partes esta Guía se distribuirá al personal empleado público a través de los canales habituales de transmisión de la información (en la incorporación al puesto de trabajo, intranet, tablón de anuncios, correo postal, e-mail, etc.)

5.2- **Formación:** además de la comunicación y divulgación de la Guía se realizará una acción formativa dirigida a los mandos directivos e intermedios del personal empleado público, al personal delegado 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.

7.- NORMATIVA Y REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

LEY 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.

Resolución de 2 de junio de 2011 de la Secretaría Autonómica de Educación, por la que se establece la Carta de Buenas Prácticas de la Inspección de Educación en la Comunitat Valenciana.

Ley 10/2010 de 9 de Julio de la Generalitat de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana.

Procedimiento de gestión interna de conflictos de la Conselleria de Sanidad de fecha 25/05/2016.

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.

Protocolo de Prevención y Actuación ante el Acoso Laboral en centros docentes dependientes de la Conselleria educación, Investigació, Cultura i Esport, aprobado el 4/10/2017 en Comisión Sectorial de Seguridad y Salud.