





**TÍTOL: INFORMACIÓ GENERAL SOBRE L'ASSETJAMENT LABORAL**



*Servei de Prevenció de Riscos Laborals del Personal Propi de la Generalitat*

 <p><b>GENERALITAT VALENCIANA</b></p>  <p><b>INVASSAT</b> Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball</p>  <p>SPRL del Personal Propio</p>	<p><b>SERVEI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS DEL PERSONAL PROPI</b></p> <p><b>DOCUMENT INFORMATIU DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS</b></p>	<p><b>CODI: SPRL_DIPRL_09</b></p> <p><b>DATA: 09/03/2023</b></p> <p><b>PÀGINA: 2 de 10</b></p> <p><b>REVISIÓ: SPRL_DIPRL_09_01</b></p>
<p><b>TÍTOL: INFORMACIÓ GENERAL SOBRE L'ASSETJAMENT LABORAL</b></p>		

DATA	MODIFICACIONS RESPECTE DE L'EDICIÓ ANTERIOR
25/11/2019	SPRL_DIPRL_09_00
09/03/2023	SPRL_DIPRL_09_01 actualització diversos aspectes com les dades de contacte de les URC.

	<p><b>SERVEI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS DEL PERSONAL PROPI</b></p> <p><b>DOCUMENT INFORMATIU DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS</b></p>	<p><b>CODI: SPRL_DIPRL_09</b></p> <p><b>DATA: 09/03/2023</b></p> <p><b>PÀGINA: 3 de 10</b></p> <p><b>REVISIÓ: SPRL_DIPRL_09_01</b></p>
<p><b>TÍTOL: INFORMACIÓ GENERAL SOBRE L'ASSETJAMENT LABORAL</b></p>		

## CONSIDERACIONS PRÈVIES

Qualsevol activitat laboral desenvolupada en qualsevol entorn, també en el de les administracions públiques, comporta potencialment l'existència de riscos laborals, entre els quals hi ha els lligats a factors de tipus psicosocial.

Els **factors psicosocials** són les condicions de treball o característiques d'aquest 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 a la salut (física, psíquica o social) del treballador com al desenvolupament del treball*", segons la Nota Tècnica de Prevenció (NTP) 926 de l'Institut Nacional de Seguretat i Salut en el Treball. En serien exemples les interaccions personals en l'àmbit del treball o la càrrega de treball.



Aquests factors esdevenen **factors de risc psicosocial** quan, per una configuració deficient o un disseny inadequat de les condicions de treball, presenten la probabilitat d'afectar negativament la salut i el benestar del treballador (INSHT, 2015). En aquest cas, serien exemples l'aïllament, males relacions entre companys, conflictes a conseqüència de conductes inapropiades, un excés de càrrega de treball, etc.

Constitueixen **riscos psicosocials**, els fets, els esdeveniments, les situacions o els estats, derivats de la materialització dels factors de risc psicosocial, que tenen una alta probabilitat d'afectar negativament la salut de les persones que treballen. L'estrés, la violència o l'assetjament laboral, en poden ser exemples.

La condició de personal empleat públic, com la de qualsevol persona treballadora, comporta el dret a fer el seu treball lliure de qualsevol tipus d'assetjament així com l'observança de determinats principis que han de ser atesos i promoguts per les diferents persones responsables dels diferents departaments de la Generalitat i els seus organismes dependents, com són els d'objectivitat, integritat, neutralitat, responsabilitat, imparcialitat, confidencialitat, dedicació al servei públic, transparència, exemplaritat, austeritat, accessibilitat, eficàcia, honradesa, promoció de l'entorn cultural i mediambiental, i respecte a la igualtat entre dones i homes.

És obligació de tota organització promoure condicions de treball adequades, que eviten conductes d'assetjament laboral que generen danys a les víctimes i deteriorenen el clima laboral de les institucions. A través dels protocols de prevenció i actuació davant l'assetjament laboral de cadascun dels sectors d'activitat en el si de l'Administració, l'Administració de la Generalitat ofereix una resposta única i integral davant de l'assetjament laboral, per a tractar de garantir al personal empleat públic protecció efectiva per a previndre, corregir i eliminar aquest tipus de conductes indesitjables i inacceptables.

Amb la redacció d'aquest document es pretén traslladar al personal empleat públic la informació necessària per a conèixer com procedir en cas de considerar que es trobe afectat per alguna possible situació d'assetjament laboral.

 	<p><b>SERVEI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS DEL PERSONAL PROPI</b></p> <p><b>DOCUMENT INFORMATIU DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS</b></p>	<p><b>CODI: SPRL_DIPRL_09</b></p> <p><b>DATA: 09/03/2023</b></p> <p><b>PÀGINA: 4 de 10</b></p> <p><b>REVISIÓ: SPRL_DIPRL_09_01</b></p>
<p><b>TÍTOL: INFORMACIÓ GENERAL SOBRE L'ASSETJAMENT LABORAL</b></p>		

## POSSIBLES CONDUCTES D'ASSETJAMENT LABORAL I ALTRES QUE NO HO SÓN



Tal com estableixen els protocols d'actuació en l'àmbit de la Generalitat, es consideren com a **assetjament laboral**, aquelles conductes indesitjables i inacceptables, esdevingudes en l'entorn laboral, incloses en un marc conceptual ampli. Aquesta sèrie de conductes impliquen situacions definides com a assetjament moral, sexual o per raó de sexe, discriminatori i altres situacions de violència laboral tant materialitzades de manera presencial com derivades de l'ús de les noves tecnologies de la informació i la comunicació (TIC)

Les conductes d'assetjament laboral es caracteritzen per respondre a una estratègia concreta, repetida, sistemàtica, periòdica i prolongada en el temps. No obstant això, en el cas de l'assetjament sexual i per raó de sexe no requereix necessàriament una reiteració prolongada en el temps perquè pugua ser qualificada com a tal i tindre conseqüències jurídiques. Algunes d'aquestes conductes poden ser, a més, constitutives de delictes d'acord amb el que es preveu en el Codi Penal.

Però no totes les conductes inapropiades en l'àmbit del treball poden considerar-se assetjament laboral i aquestes, amb freqüència, poden derivar en conflicte. Un **conflicte** és una situació problemàtica en la relació interpersonal entre individus, que tenen idees, opinions, necessitats, expectatives, percepcions i interessos diferents o contraris, que no arriben a acords entre si per a prendre alguna decisió i que veuen en l'altra part un obstacle a les seues metes. Solen derivar d'una falta de comunicació, males interpretacions, falta de confiança i cooperació. En l'entorn laboral pot desenvolupar-se tant en les relacions ascendents, descendents i al mateix nivell, així com de manera externa amb els/les usuaris, clients, pacients, etc., i que poden generar situacions d'estrés. Tot això, condueix al fet que l'ambient de treball siga tens i, si les situacions persisteixen, poden possibilitar l'aparició de casos d'assetjament.

A continuació, es relacionen de manera no exhaustiva alguns exemples de situacions, actuacions o comportaments que, encara que a vegades són inadequats, no poden arribar a considerar-se constitutives d'assetjament:

- Fets aïllats a l'entorn del treball.
  - Conductes que impliquen un conflicte, esdevingut en el marc de les relacions humanes, i que evidentment afecten l'àmbit laboral, es donen en el seu entorn i influïsquen en l'organització i en les relacions laborals.
  - Situacions d'amenaques o agressions puntuals o aïllades no realitzades de manera reiterada i/o prolongada en el temps.
- Accions realitzades per superiors que exerceixen la direcció amb un estil de comandament autoritari, amb alguns comportaments arbitraris realitzats en l'àmbit interpersonal o a la col·lectivitat.

 	<p><b>SERVEI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS DEL PERSONAL PROPI</b></p> <p><b>DOCUMENT INFORMATIU DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS</b></p>	<p><b>CODI: SPRL_DIPRL_09</b></p> <p><b>DATA: 09/03/2023</b></p> <p><b>PÀGINA: 5 de 10</b></p> <p><b>REVISIÓ: SPRL_DIPRL_09_01</b></p>
<p><b>TÍTOL: INFORMACIÓ GENERAL SOBRE L'ASSETJAMENT LABORAL</b></p>		

- La incorrecta organització del treball i la falta de comunicació.
- La pressió legítima d'exigir el que es pacta o el compliment de les normes i procediments aprovats.
- Incompliment de legalitat o negligències.
- Crítiques constructives, explícites i/o justificades.

Algunes d'aquestes altres conductes, si bé a priori no poden ser estimades com a assetjament laboral, han de ser gestionades adequadament mitjançant estratègies de comunicació, reflexió i diàleg o bé per les vies legals o administratives que tinga establida l'organització per al tractament de la indisciplina i la desobediència, segons corresponga.

Les conductes d'assetjament i violència en el treball estan regulades en el vigent Codi Penal podent constituir il·lícits penals: delictes de lesions (art. 147), menyscapse greu de la integritat moral (art. 173) i assetjament sexual (art. 184). En el cas d'apreciar la possible concurrència de fets presumptament delictius, haurà de seguir-se el que s'estableix en el *Protocol de prevenció i actuació davant l'assetjament laboral* del sector de l'Administració de la Generalitat corresponent.

## QUÈ POT FER EL PERSONAL EMPLEAT PÚBLIC AFECTAT PER UNA POSSIBLE SITUACIÓ D'ASSETJAMENT LABORAL

La persona afectada, segons el sector administratiu en el qual desenvolupe la seua activitat, haurà de procedir seguint les indicacions del Protocol de prevenció i actuació davant l'assetjament laboral del sector corresponent. Aquests protocols estan disponibles en la pàgina web de l'SPRL (INVASSAT), sense perjudici del tractament i publicitat que haja rebut en cadascun dels sectors corresponents.

### ✓ **Obtindre informació:**

#### ○ **Sector Funció Pública:**

Es disposa d'informació en línia a través de la pàgina del Portal del Funcionari.

<https://funciona.gva.es/va/web/pf-urc>



#### ○ **Sector de Justícia:**

#### **URC ALACANT - DIRECCIÓ TERRITORIAL D'ALACANT**

Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública

Personal de Justícia

Rambla de Méndez Núñez, núm. 41, 1a planta

 <p><b>GENERALITAT VALENCIANA</b></p> <p><b>INVASSAT</b> Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball</p> 	<p><b>SERVEI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS DEL PERSONAL PROPI</b></p> <p><b>DOCUMENT INFORMATIU DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS</b></p>	<p><b>CODI: SPRL_DIPRL_09</b></p> <p><b>DATA: 09/03/2023</b></p> <p><b>PÀGINA: 6 de 10</b></p> <p><b>REVISIÓ: SPRL_DIPRL_09_01</b></p>
<p><b>TÍTOL: INFORMACIÓ GENERAL SOBRE L'ASSETJAMENT LABORAL</b></p>		

0300 Alacant  
 Telèfons 966478097 – 966478098  
 Correu electrònic: [urcjusticia\\_alc@gva.es](mailto:urcjusticia_alc@gva.es)

**URC CASTELLÓ - DIRECCIÓ TERRITORIAL DE CASTELLÓ**

Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública  
 Negociat de Gestió Administrativa  
 Bulevard Blasco Ibáñez, núm. 10, 3a planta.  
 12003 Castelló  
 Telèfon 964 621895  
 Correu electrònic: [urcjusticia\\_cs@gva.es](mailto:urcjusticia_cs@gva.es)

**URC VALÈNCIA - DIRECCIÓ TERRITORIAL DE VALÈNCIA**

Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública  
 Edifici Sorolla Center, avinguda de les Corts Valencianes, 58, local 10, planta baixa  
 46015 València  
 Telèfons 961 612298 – 961 612296  
 Correu electrònic: [urcjusticia\\_vlc@gva.es](mailto:urcjusticia_vlc@gva.es)

o **Sector d'Educació:**

Es disposa d'informació en línia a través de la pàgina:  
<https://ceice.gva.es/es/web/rrhh-educacion/acoso-laboral>

Sol·licitud dirigida a la direcció territorial corresponent, on està constituïda l'URC de cada província.

**DIRECCIÓ TERRITORIAL VALÈNCIA**



C/ GREGORIO GEA, 14  
 46009 – València

**DIRECCIÓ TERRITORIAL CASTELLÓ**

Avinguda AV. DE LA MAR, 23  
 12003 Castelló de la Plana (Castelló/Castelló)

**DIRECCIÓ TERRITORIAL ALACANT**

Carrer Carratalà, 47  
 03007 Alacant

 	<p><b>SERVEI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS DEL PERSONAL PROPI</b></p> <p><b>DOCUMENT INFORMATIU DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS</b></p>	<p><b>CODI: SPRL_DIPRL_09</b></p> <p><b>DATA: 09/03/2023</b></p> <p><b>PÀGINA: 7 de 10</b></p> <p><b>REVISIÓ: SPRL_DIPRL_09_01</b></p>
<p><b>TÍTOL: INFORMACIÓ GENERAL SOBRE L'ASSETJAMENT LABORAL</b></p>		

○  **Servei de Prevenió de Riscos Laborals:**

Es disposa d'informació en línia complementària a través de la pàgina web de l'INVASSAT:

<https://prevencio.gva.es/es/>

**INSTITUT VALENCIÀ DE SEGURETAT I SALUT EN EL TREBALL (INVASSAT)**

C/ València, 32

46100 Burjassot (València)

Tel.: 963 424447 / Fax: 963 424498

Correu electrònic: [secretaria.invassat@gva.es](mailto:secretaria.invassat@gva.es)

**CENTRE TERRITORIAL INVASSAT - ALACANT**

C/ Fondó dels Frares, 1

03005 Alacant (Alacant)

Tel.: 966902445 / Fax: 966912712

Correu electrònic: [sec-ali.invassat@gva.es](mailto:sec-ali.invassat@gva.es)

**CENTRE TERRITORIAL INVASSAT - CASTELLÓ**

Ctra. N-340 València-Barcelona, km 68,4

12004 Castelló de la Plana (Castelló)

Tel.: 964558300 / Fax: 964558329

Correu electrònic: [sec-cas.invassat@gva.es](mailto:sec-cas.invassat@gva.es)

**CENTRE TERRITORIAL INVASSAT - VALÈNCIA**

C/ València, 32

46100 Burjassot (València)



Tel.: 963424447 / Fax: 963424499

Correu electrònic: [sec-val.invassat@gva.es](mailto:sec-val.invassat@gva.es)

✓  **Presentar sol·licitud de resolució de situació conflictiva a les URC (unitats de resolució de conflictes).**

Les URC són les unitats que gestionen les **situacions conflictives** que puguen possibilitar quadres d'assetjament laboral. Així mateix, mitjançant estratègies de mediació, proposen actuacions per a la seua prevenció i resolució i realitzen un seguiment de les mesures proposades.

Per a la resolució de conflictes s'ha d'enviar una sol·licitud a l'URC corresponent segons la província i el sector d'activitat, de manera que caldrà seguir el procediment establert dels diferents sectors.

 	<p><b>SERVEI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS DEL PERSONAL PROPI</b></p> <p>DOCUMENT INFORMATIU DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS</p>	<p>CODI: SPRL_DIPRL_09</p> <p>DATA: 09/03/2023</p> <p>PÀGINA: 8 de 10</p> <p>REVISIÓ: SPRL_DIPRL_09_01</p>
<p><b>TÍTOL: INFORMACIÓ GENERAL SOBRE L'ASSETJAMENT LABORAL</b></p>		

[Protocol de prevenció i actuació davant l'assetjament laboral en l'Administració de la Generalitat](#)

[Protocol de prevenció i actuació davant l'assetjament laboral en l'Administració de la Generalitat. Correcció d'errors](#)

[Protocol de prevenció i actuació davant l'assetjament laboral en els centres docents dependents de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport](#)

[Protocol de prevenció i actuació davant l'assetjament laboral en l'Administració de Justícia de la Generalitat](#)

✓ **Presentar una denúncia per presumpte assetjament laboral:**

- Davant la Inspecció General de Serveis segons el procediment establert en el sector Funció Pública i Justícia.

[https://www.gva.es/va/inicio/procedimientos?id\\_proc=20448](https://www.gva.es/va/inicio/procedimientos?id_proc=20448)

<https://cjusticia.gva.es/va/web/inspeccion-general-servicios/la-inspeccion-general-de-servicios.-funciones-y-competencia>

Per a la resolució de **presumptes casos d'assetjament laboral** en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat és necessari remetre un escrit de denúncia per a la seua tramitació davant la Inspecció General de Serveis (IGS), que és l'òrgan competent per a tramitar i resoldre les denúncies que es presenten per presumptes conductes, fets o situacions d'assetjament laboral de qualsevol naturalesa (assetjament moral, sexual, per raó del sexe, discriminatori o altres situacions de violència laboral).

- Davant la URC, com en el cas de la resolució de les situacions conflictives, corresponent en el cas dels centres docents.



**MESURES DE PREVENCIÓ ORGANITZATIVES ADOPTADES PER LA GENERALITAT**

A més de l'elaboració dels esmentats protocols i la creació de les unitats de resolució de conflictes per a previndre i gestionar possibles situacions d'assetjament laboral, la Generalitat ha adoptat altres mesures per a promoure una cultura organitzacional lliure de possibles conductes o situacions d'assetjament laboral, entre les quals destaquen:

- Fomentar en l'organització la creació de la cultura preventiva amb valors que permeten millorar l'entorn del treball i lluny de possibles conductes d'assetjament laboral.

La Generalitat, amb la participació institucional corresponent ha elaborat el document [Guia de Bones Pràctiques per a la Prevenció de Conductes d'Assetjament Laboral](#), com a mesura de prevenció



 	<p><b>SERVEI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS DEL PERSONAL PROPI</b></p> <p><b>DOCUMENT INFORMATIU DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS</b></p>	<p><b>CODI: SPRL_DIPRL_09</b></p> <p><b>DATA: 09/03/2023</b></p> <p><b>PÀGINA: 9 de 10</b></p> <p><b>REVISIÓ: SPRL_DIPRL_09_01</b></p>
<p><b>TÍTOL: INFORMACIÓ GENERAL SOBRE L'ASSETJAMENT LABORAL</b></p>		

primària a fi de previndre i evitar situacions de risc d'assetjament en l'entorn laboral que puguen afectar la seguretat i la salut del personal empleat públic.

- Elaborar i implantar protocols d'actuació, ja esmentats en apartats anteriors, amb els procediments a seguir en el cas que el personal empleat públic es veja afectat per una presumpta situació d'assetjament laboral.
- Crear documents informatius, fitxes informatives de riscos laborals, cartells, píndoles informatives, etc.
- Comunicar, traslladar o posar a la disposició del personal empleat públic la informació relativa als canals de comunicació i procediments en casos de possible assetjament laboral.

La Generalitat ha posat a la disposició del personal empleat públic l'accés d'informació a través de diferents pàgines web com, per exemple:

La pàgina web de l'INVASSAT dedica una entrada a l'assetjament sexual en el treball i un apartat específic del Servei de Prevenció Propi:

<https://invassat.gva.es/va/assetjament-sexual-en-el-treball>

<https://prevencio.gva.es/va/servicio-de-prevencion-propio>

En la intranet del Personal Empleat públic, Funciona@gva:

<https://funciona.gva.es/va/web/pf-urc/inici>

En la pàgina web de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport:



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

- Elaborar procediments interns de treball.
 

Un exemple seria el del [PROTOCOL PER A LA PREVENCIÓ I ABORDATGE DE LES VIOLÈNCIES SEXUALS EN CENTRES I SERVEIS DE PERSONES MAJORS A LA COMUNITAT VALENCIANA](#)

<https://comunica.gva.es/va/detalle?id=367495644&site=174338033>
- Proposar i dur a terme cursos de formació generals i específics en la matèria.
- Desenvolupar campanyes de sensibilització i informació.
- Considerar la gestió de possibles casos d'assetjament laboral en la coordinació d'activitats empresarials. Quan en un mateix centre de treball hi haja concurrència de personal de diferents organitzacions i es produïsquen possibles situacions d'assetjament laboral en la seua interacció de manera sistemàtica, és necessari fer la coordinació d'activitats empresarials.

Alguns exemples d'interaccions entre el personal de la Generalitat i empreses concurrents serien amb

 	<p><b>SERVEI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS DEL PERSONAL PROPI</b></p> <p><b>DOCUMENT INFORMATIU DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS</b></p>	<p><b>CODI: SPRL_DIPRL_09</b></p> <p><b>DATA: 09/03/2023</b></p> <p><b>PÀGINA: 10 de 10</b></p> <p><b>REVISIÓ: SPRL_DIPRL_09_01</b></p>
<p><b>TÍTOL: INFORMACIÓ GENERAL SOBRE L'ASSETJAMENT LABORAL</b></p>		

el personal de neteja de subcontracta, treballs de manteniment, vigilància, jardineria, etc. aliens a la Generalitat; i respecte d'altres administracions, la interacció entre el personal de l'Administració del Consell i el personal de l'Administració de l'Estat en els jutjats.

- Atendre les situacions d'especial protecció, referides a la violència de gènere i a l'assetjament sexual i per raó de sexe, orientació sexual i identitat de gènere a través dels plans d'igualtat de l'organització, que ha sigut aprovat per la Generalitat el [III Pla d'igualtat de dones i homes de l'Administració de la Generalitat](#), el 5 d'agost de 2022.
- Posada en pràctica de determinades estratègies com [l'Estratègia Valenciana contra les violències sexuals 2021-a2025](#), que pretén unir esforços i posar a disposició mecanismes de prevenció, detecció i derivació al recurs assistencial més adequat.

La documentació informativa ha de ser difosa per les unitats responsables de personal entre tots els òrgans i unitats administratives per al coneixement de tot el personal empleat públic.

**Nota sobre l'ús del llenguatge:** L'ús en aquesta publicació del masculí plural quan ens referim a dones i homes com a col·lectiu es fa com a translació del terme conceptual establert en la normativa vigent.