

INVASSAT

Institut Valencià de
Seguretat i Salut en el Treball

**SERVEI DE PREVENCIÓ DE
RISCOS LABORALS DEL
PERSONAL PROPI**

**DOCUMENT INFORMATIU DE
PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS**

CODI: SPRL_DIPRL_09

DATA: 25/11/2019

PÀGINA: 1 de 7

REVISIÓ: SPRL_DIPRL_09_01

TÍTOL: INFORMACIÓ GENERAL SOBRE L'ASSETJAMENT LABORAL




Data: 25/11/2019

Elaborat per:

M^a Cruz Benlloch López. Cap de Sector de l'SPRL del Personal Propi

Yolanda Ureña Ureña. Cap de Sector de l'SPRL del Personal Propi

SPRL_DIPRL_09

 INVASSAT Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball	SERVEI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS DEL PERSONAL PROPI	CODI: SPRL_DIPRL_09 DATA: 25/11/2019 PÀGINA: 2 de 7
	DOCUMENT INFORMATIU DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS	REVISIÓ: SPRL_DIPRL_09_01
TÍTOL: INFORMACIÓ GENERAL SOBRE L'ASSETJAMENT LABORAL		

- Introducció

Qualsevol activitat laboral desenvolupada en qualsevol entorn, també en el de les administracions públiques, comporta l'existència d'una sèrie de riscos laborals, entre aquests, els lligats a factors de tipus psicosocial. Tot el personal empleat públic té dret a fer el seu treball lliure de qualsevol tipus de violència, com també de qualsevol discriminació, els dos, prohibits en l'ordenament jurídic.

Es denominen factors psicosocials les condicions de treball o característiques d'aquest 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" .

Aquests factors es constitueixen en factors de risc psicosocial quan les citades condicions de treball, per una configuració deficient o un disseny inadequat, presenten la probabilitat d'afectar negativament la salut i el benestar del treballador" (INSHT, 2015).

Amb la redacció d'aquest document es pretén proporcionar coneixements bàsics per a previndre els riscos per a la salut o benestar del personal empleat públic que puguen tindre el seu origen en els citats factors.


- Consideracions prèvies

Entre les conseqüències negatives que poden implicar els factors de riscos psicosocial ens trobem amb l'estrés, la violència i l'assetjament laboral.

La Generalitat, a través dels protocols de Prevenció i Actuació davant l'Assetjament Laboral, manifesta i reitera de forma clara el seu compromís de tolerància zero davant de qualsevol conducta d'assetjament laboral i això a través de realitzar accions que, a més de previndre, corregisquen i eliminen aquest tipus de conductes indesitjables i inacceptables en el si de l'Administració.

- Què es considera assetjament laboral i què no?

Tal com estableix els protocols d'actuació en l'àmbit d'actuació de la Generalitat, es considera **ASSETJAMENT LABORAL**, tota una sèrie de 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.


 INVASSAT Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball	SERVEI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS DEL PERSONAL PROPI	CODI: SPRL_DIPRL_09 DATA: 25/11/2019 PÀGINA: 3 de 7
	DOCUMENT INFORMATIU DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS	REVISIÓ: SPRL_DIPRL_09_01
TÍTOL: INFORMACIÓ GENERAL SOBRE L'ASSETJAMENT LABORAL		

Les conductes d'assetjament laboral es caracteritzen per respondre a una estratègia concreta, repetida, sistemàtica, periòdica i prolongada en el temps. No obstant l'anterior, en el cas de l'assetjament sexual no requereix d'una reiteració prolongada en el temps perquè pugui ser qualificat de conducta d'assetjament laboral i tindre conseqüències jurídiques.

Les situacions aïllades, merament ocasionals o derivades de desacords raonables en una relació laboral no es consideren assetjament laboral. Amb freqüència aquestes situacions solen derivar en conflicte. On **CONFLICTE** és una situació problemàtica en la relació interpersonal entre individus, que tenen idees, opinions, necessitats, expectatives, percepcions i interessos diferents o contraris i no aconsegueixen 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 forma externa amb els/les usuaris, clients, pacients...etc, i 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 laboral.

A continuació, s'esmenten de manera no exhaustiva alguns exemples d'actuacions o comportaments, que encara que inadequats, no poden arribar a considerar-se situacions constitutives d'assetjament laboral:

- Fets aïllats.
 - 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 influïsqüen en l'organització i en les relacions laborals.
 - Situacions d'amenaques o agressions puntuals o aïllades no realitzades de forma reiterada i/o prolongada en el temps.
- Accions realitzades per superiors que exerceixen la direcció amb un estil de manar autoritari, amb alguns comportaments arbitraris realitzats en l'àmbit interpersonal o a la col·lectivitat.
- 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.

 INVASSAT Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball	SERVEI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS DEL PERSONAL PROPI	CODI: SPRL_DIPRL_09 DATA: 25/11/2019 PÀGINA: 4 de 7 REVISIÓ: SPRL_DIPRL_09_01
	DOCUMENT INFORMATIU DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS	
TÍTOL: INFORMACIÓ GENERAL SOBRE L'ASSETJAMENT LABORAL		

- [Quan una possible situació d'assetjament és constitutiva de delictes?](#)

Les conductes d'assetjament i violència en el treball estan regulades en el vigent Codi Penal, ja que poden constituir il·lícits penals: delictes de lesions (art. 147), menyscapse greu de la integritat moral (art. 173) i assetjament sexual (art. 184).

Exemple: **article 173.1:** “El que infligeix a una altra persona un tracte degradant, menyscabant greument la seua integritat moral, serà castigat amb la pena de presó de sis mesos a dos anys.


Amb la mateixa pena seran castigats els que, en l'àmbit de qualsevol relació laboral o funcionarial i prevalent-se de la seua relació de superioritat, realitzen contra un altre de forma reiterada actes hostils o humiliants que, sense arribar a constituir tracte degradant, suposen greu assetjament contra la víctima”

Del primer paràgraf pot deduir-se que l'acció de “infligir tracte degradant” constitueix delictes. Ara bé, no queda clar què s'entén per “tracte degradant que menyscabe greument la integritat moral de la persona”, dependrà en cada cas de la interpretació que es realitzen en els òrgans judicials. Així mateix, del segon paràgraf es tipifica el delictes d'assetjament quan hi ha una prevalença en raó de superioritat.

E nel cas que s'apreciara la possible concurrència de fets presumptament delictius haurà de ser comunicada al Ministeri Fiscal. Si hi haguera expedient administratiu sancionador obert, aquest es paralitzaria per l'inici de les actuacions penals.

- [Què pot fer el personal empleat públic que crega estar patint una possible situació d'assetjament laboral?](#)

En funció del sector en el qual preste els seus serveis, el personal empleat públic haurà de procedir seguint el Protocol de Prevenció i Actuació davant l'Assetjament Laboral del sector corresponent. Aquests documents estan posats a la disposició del personal empleat públic a través la pàgina web de l'SPRL (INVASSAT), sense perjudici del tractament i publicitat que haja rebut en cadascun dels sectors corresponents.

 INVASSAT Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball	SERVEI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS DEL PERSONAL PROPI	CODI: SPRL_DIPRL_09 DATA: 25/11/2019 PÀGINA: 5 de 7 REVISIÓ: SPRL_DIPRL_09_01
	DOCUMENT INFORMATIU DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS	
TÍTOL: INFORMACIÓ GENERAL SOBRE L'ASSETJAMENT 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.


Aquests protocols són el resultat del treball conjunt realitzat entre les organitzacions sindicals i l'Administració de la Generalitat amb el suport i assessorament de l'SPRL, i són aprovats amb posterioritat per les respectives comissions de seguretat i salut en el treball, i posteriorment ratificats en COPASESA.

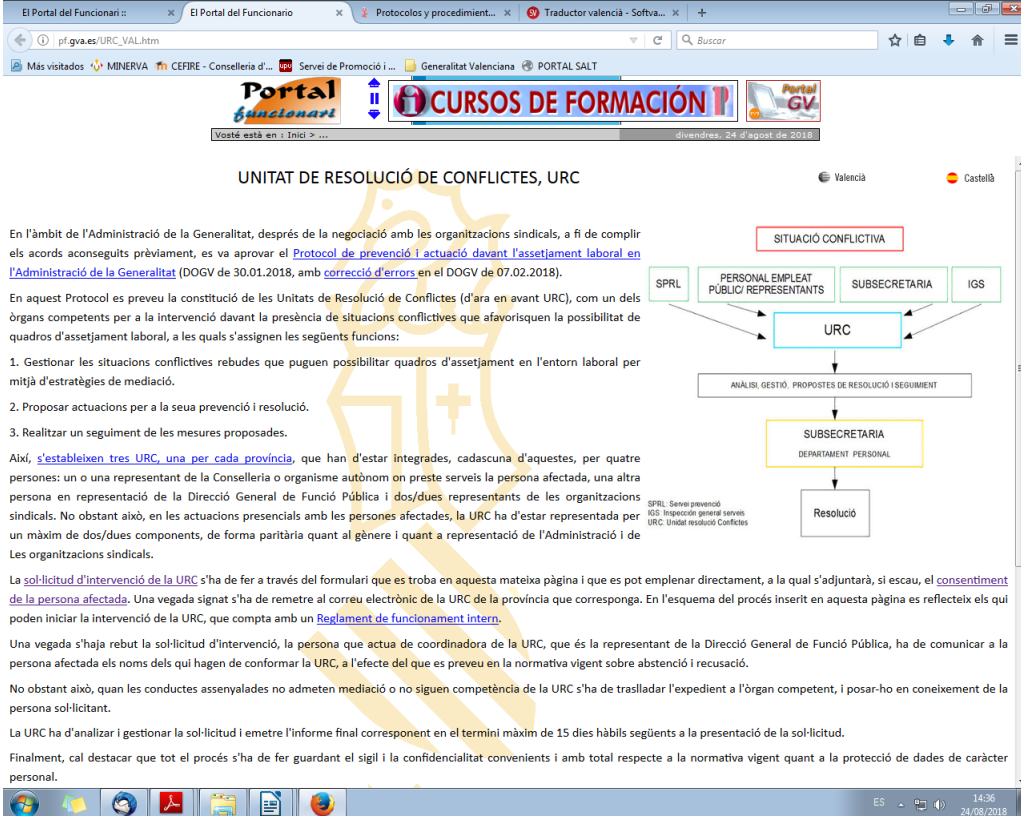
Qualsevol conducta violenta en el treball constitueix un acte que envileix a qui l'exerceix, genera danys a les víctimes i deteriora el clima laboral de les institucions. Davant aquest tipus d'actuacions l'Administració de la Generalitat té l'obligació d'oferir una resposta única i integral davant del problema, tractant de garantir al personal empleat públic protecció efectiva davant de l'assetjament laboral.

Els protocols es basen en la prevenció, mediació i la investigació com a mitjans per a combatre situacions de conflicte, facilitant i fent més transparents les vies de denúncia que pot utilitzar el personal empleat públic davant una presumpta situació d'assetjament laboral. I ho fan inspirant-se, com ja es va fer en la seua elaboració i aprovació inicial, en una lògica de participació i diàleg social que tinga en compte les aportacions de diversos actors amb interès i responsabilitat directa en el tema.

On, quan i com puc realitzar una sol·licitud per a plantejar un suposat cas d'assetjament laboral? On es pot trobar la informació necessària per a denunciar situacions d'aquest tipus?

- En el cas del sector de Funció Pública: tota la informació es troba en línia en la pàgina del Portal del Funcionari. http://pf.gva.es/urc_val.htm

 INVASSAT Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball	SERVEI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS DEL PERSONAL PROPI	CODI: SPRL_DIPRL_09 DATA: 25/11/2019 PÀGINA: 6 de 7 REVISIÓ: SPRL_DIPRL_09_01
	DOCUMENT INFORMATIU DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS	
TÍTOL: INFORMACIÓ GENERAL SOBRE L'ASSETJAMENT LABORAL		



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 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 sigill 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]
  
```


En el sector d'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 Justícia: provisionalment es pot consultar en la pàgina de l'SPRL (INVASSAT)

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


 INVASSAT Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball	SERVEI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS DEL PERSONAL PROPI	CODI: SPRL_DIPRL_09 DATA: 25/11/2019 PÀGINA: 7 de 7 REVISIÓ: SPRL_DIPRL_09_01
	DOCUMENT INFORMATIU DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS	
TÍTOL: INFORMACIÓ GENERAL SOBRE L'ASSETJAMENT LABORAL		

Quines mesures de prevenció primària ha adoptat la Generalitat?

La Generalitat ha elaborat amb la participació institucional corresponent el document "Guia de Bones Pràctiques" com a mesura de prevenció primària per a previndre i evitar situacions de risc d'assetjament en l'entorn laboral que puguen afectar la seguretat i salut del personal empleat públic.

Aquesta guia ha de ser difosa per les unitats responsables de personal entre tots els òrgans i unitats administratives.

<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 18/11/2017 en el BOE 46566 y redta: 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.-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 los demás personas.
- ✓ Fomentar un trato cálido 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

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 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 malintencionadas.
- ✓ 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 SANCCIONABLES 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.
- ✗ Asustar físicamente a persona 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.

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 realitza com a translació del terme conceptual establert en la normativa vigent.