

 <p>GENERALITAT VALENCIANA</p>  <p>INVASSAT Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball</p>  <p>SPRL del Personal Propio</p>	<p>SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DEL PERSONAL PROPIO</p> <p>DOCUMENTO INFORMATIVO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</p>	<p>CÓDIGO: SPRL_DIPRL_09</p> <p>FECHA: 09/03/2023</p> <p>PÁGINA: 1 de 10</p> <p>REVISIÓN: SPRL_DIPRL_09_01</p>
<p>TÍTULO: INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL ACOSO LABORAL</p>		



Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del Personal Propio de la Generalitat

 <p>GENERALITAT VALENCIANA</p>  <p>INVASSAT Institut Valencià de Seguretat i Salut en el Treball</p>  <p>SPRL del Personal Propio</p>	<p>SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DEL PERSONAL PROPIO</p> <p>DOCUMENTO INFORMATIVO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</p>	<p>CÓDIGO: SPRL_DIPRL_09</p> <p>FECHA: 09/03/2023</p> <p>PÁGINA: 2 de 10</p> <p>REVISIÓN: SPRL_DIPRL_09_01</p>
<p>TÍTULO: INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL ACOSO LABORAL</p>		

FECHA	MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR
25/11/2019	SPRL_DIPRL_09_00
09/03/2023	SPRL_DIPRL_09_01 actualización diversos aspectos como los datos de contacto de las URC.

	<p>SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DEL PERSONAL PROPIO</p> <p>DOCUMENTO INFORMATIVO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</p>	<p>CÓDIGO: SPRL_DIPRL_09 FECHA: 09/03/2023 PÁGINA: 3 de 10 REVISIÓN: SPRL_DIPRL_09_01</p>
<p>TÍTULO: INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL ACOSO LABORAL</p>		

CONSIDERACIONES PREVIAS

Toda actividad laboral desarrollada en cualquier entorno, también en el de las administraciones públicas, comporta potencialmente la existencia de riesgos laborales, entre ellos, los ligados a factores de tipo psico-social.

Los **factores psicosociales** son las condiciones de trabajo o características de este 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* según la Nota Técnica de Prevención (NTP) 926 del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Las interacciones personales en el ámbito del trabajo o la carga de trabajo serían ejemplos de estos.

Dichos factores se convierten en **factores de riesgo psicosocial** cuando, por una configuración deficiente o un diseño inadecuado de las condiciones de trabajo, presentan la probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador (INSHT, 2015). En este caso, serían ejemplos el aislamiento, malas relaciones entre compañeros, conflictos a consecuencia de conductas inapropiadas, un exceso de carga de trabajo, etc.

Constituyen **riesgos psicosociales**, los hechos, acontecimientos, situaciones o estados, derivados de la materialización de los factores de riesgo psicosocial, que tienen una alta probabilidad de afectar negativamente a la salud de las personas que trabajan. El estrés, la violencia o el acoso laboral, pueden ser ejemplos de ello.

La condición de personal empleado público, como la de cualquier persona trabajadora, conlleva el derecho a realizar su trabajo libre de cualquier tipo de acoso así como 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, como son 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.

Es obligación de toda organización promover condiciones de trabajo adecuadas, que eviten conductas de acoso laboral que generen daños a las víctimas y deterioren el clima laboral de las instituciones. A través de los protocolos de prevención y actuación ante el acoso laboral de cada uno de los sectores de actividad en el seno de la administración, la administración de la Generalitat ofrece una respuesta única e integral frente al acoso laboral, tratando de garantizar al personal empleado público protección efectiva para prevenir, corregir y eliminar este tipo de conductas indeseables e inaceptables.

 	SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DEL PERSONAL PROPIO	CÓDIGO: SPRL_DIPRL_09 FECHA: 09/03/2023
	DOCUMENTO INFORMATIVO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	PÁGINA: 4 de 10 REVISIÓN: SPRL_DIPRL_09_01
TÍTULO: INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL ACOSO LABORAL		

Con la redacción de este documento se pretende trasladar al personal empleado público la información necesaria para conocer cómo proceder en caso de considerar que se halle afectado por alguna posible situación de acoso laboral.

POSIBLES CONDUCTAS DE ACOSO LABORAL Y OTRAS QUE NO LO SON

Tal y como establecen los protocolos de actuación en el ámbito de la Generalitat, se consideran como **acoso laboral**, aquellas 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 tanto materializadas de forma presencial como derivadas del uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC)

Las conductas de acoso laboral se caracterizan por responder a una estrategia concreta, repetida, sistemática, periódica y prolongada en el tiempo. No obstante, en el caso del acoso sexual y por razón de sexo no requiere necesariamente de una reiteración prolongada en el tiempo para que pueda ser calificada como tal y tener consecuencias jurídicas. Algunas de estas conductas pueden ser, además, constitutivas de delito conforme a lo previsto en el Código Penal.

Pero no todas las conductas inapropiadas en el ámbito del trabajo pueden considerarse acoso laboral y estas, con frecuencia, pueden 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.

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

- Hechos aislados en el entorno del trabajo.
 - 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.

	<p>SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DEL PERSONAL PROPIO</p> <p>DOCUMENTO INFORMATIVO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</p>	<p>CÓDIGO: SPRL_DIPRL_09</p> <p>FECHA: 09/03/2023</p> <p>PÁGINA: 5 de 10</p> <p>REVISIÓN: SPRL_DIPRL_09_01</p>
<p>TÍTULO: INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL ACOSO LABORAL</p>		

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

Algunas de estas otras conductas, si bien a priori no pueden ser estimadas como acoso laboral, han de ser gestionadas adecuadamente mediante estrategias de comunicación, reflexión y diálogo o bien por las vías legales o administrativas que tenga establecida la organización para el tratamiento de la indisciplina y la desobediencia, según corresponda.

Las conductas de acoso y violencia en el trabajo están reguladas en el vigente Código Penal pudiendo constituir ilícitos penales: delitos de lesiones (art. 147), menoscabo grave de la integridad moral (art. 173) y acoso sexual (art. 184). En el caso de apreciarse la posible concurrencia de hechos presuntamente delictivos, habrá de seguirse lo establecido en el *Protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral* del sector de la administración de la Generalitat correspondiente.

QUÉ PUEDE HACER EL PERSONAL EMPLEADO PÚBLICO AFECTADO POR UNA POSIBLE SITUACIÓN DE ACOSO LABORAL

La persona afectada, según el sector administrativo en el que desarrolle su actividad, deberá proceder siguiendo las indicaciones del Protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral del sector correspondiente. Tales protocolos están disponibles en la página web del SPRL (INVASSAT), sin perjuicio del tratamiento y publicidad que haya recibido en cada uno de los sectores correspondientes.

✓ Obtener información:

- **Sector Función Pública:**

Se dispone de información online a través de la página del Portal del Funcionario.

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

 	<p>SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DEL PERSONAL PROPIO</p> <p>DOCUMENTO INFORMATIVO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</p>	<p>CÓDIGO: SPRL_DIPRL_09</p> <p>FECHA: 09/03/2023</p> <p>PÁGINA: 6 de 10</p> <p>REVISIÓN: SPRL_DIPRL_09_01</p>
<p>TÍTULO: INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL ACOSO LABORAL</p>		

○ **Sector de Justicia:**

URC ALICANTE - DIRECCIÓN TERRITORIAL DE ALICANTE

Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública
 Personal de Justicia
 C/Rambla de Méndez Núñez, nº 41, 1ª planta
 03001 Alicante
 Teléfonos 966478097 – 966478098
 Correo electrónico: urcjusticia_alc@gva.es

URC CASTELLÓN - DIRECCIÓN TERRITORIAL DE CASTELLÓN

Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública
 Negociado de Gestión Administrativa
 Boulevard Blasco Ibáñez, núm. 10, 3ª planta.
 12003 Castellón
 Teléfono 964 621895
 Correo electrónico: urcjusticia_cs@gva.es

URC VALENCIA - DIRECCIÓN TERRITORIAL DE VALENCIA

Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública
 Edificio Sorolla Center, Avenida Cortes Valencianas 58, Local 10, planta baja
 46015 València
 Teléfonos 961 612298 – 961 612296
 Correo electrónico: urcjusticia_vlc@gva.es

○ **Sector de Educación:**

Se dispone de información online a través de la página:

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

Solicitud dirigida a la Dirección Territorial correspondiente, donde está constituida la URC de cada provincia.

DIRECCIÓN TERRITORIAL VALENCIA

C/ GREGORIO GEA, 14
 46009 – València

 	<p>SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DEL PERSONAL PROPIO</p> <p>DOCUMENTO INFORMATIVO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</p>	<p>CÓDIGO: SPRL_DIPRL_09</p> <p>FECHA: 09/03/2023</p> <p>PÁGINA: 7 de 10</p> <p>REVISIÓN: SPRL_DIPRL_09_01</p>
<p>TÍTULO: INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL ACOSO LABORAL</p>		

DIRECCIÓN TERRITORIAL CASTELLÓN

Avenida AVDA. DEL MAR, 23
12003 Castelló de la Plana (Castelló/Castellón)

DIRECCIÓN TERRITORIAL ALICANTE

Calle Carratalá, 47
03007 Alicante

o **Servicio de Prevención de Riesgos Laborales:**

Se dispone de información online complementaria a través de la página web del INVASSAT:

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

INSTITUTO VALENCIANO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (INVASSAT)

C/ Valencia, 32
46100 Burjassot (Valencia)
Tel.: 963 424447 / Fax: 963 424498
Correo electrónico: secretaria.invassat@gva.es

CENTRO TERRITORIAL INVASSAT - ALICANTE

C/ Hondón de los Frailes, 1
03005 Alicante (Alicante)
Tel.: 966902445 / Fax: 966912712
Correo electrónico: sec-ali.invassat@gva.es

CENTRO TERRITORIAL INVASSAT - CASTELLÓN

Ctra. N-340 Valencia-Barcelona, Km. 68,4
12004 Castellón de la Plana (Castellón)
Tel.: 964558300 / Fax: 964558329
Correo electrónico: sec-cas.invassat@gva.es

CENTRO TERRITORIAL INVASSAT - VALENCIA

C/ Valencia, 32
46100 Burjassot (Valencia)
Tel.: 963424447 / Fax: 963424499
Correo electrónico: sec-val.invassat@gva.es

 	<p>SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DEL PERSONAL PROPIO</p> <p>DOCUMENTO INFORMATIVO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</p>	<p>CÓDIGO: SPRL_DIPRL_09</p> <p>FECHA: 09/03/2023</p> <p>PÁGINA: 8 de 10</p> <p>REVISIÓN: SPRL_DIPRL_09_01</p>
<p>TÍTULO: INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL ACOSO LABORAL</p>		

✓ **Presentar solicitud de resolución de situación conflictiva a las URC (unidades de resolución de conflictos).**

Las URC son las unidades que gestionan las **situaciones conflictivas** que puedan posibilitar cuadros de acoso laboral. Así mismo, mediante estrategias de mediación, proponen actuaciones para su prevención y resolución y realizan un seguimiento de las medidas propuestas.

Para la resolución de conflictos se debe enviar una solicitud a la URC correspondiente según la provincia y el sector de actividad, de manera que habrá que seguir el procedimiento establecido de los diferentes sectores.

[Protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral en la Administración de la Generalitat](#)

[Protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral en la Administración de la Generalitat. Corrección de errores](#)

[Protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral en los centros docentes dependientes de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte](#)

[Protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral en la Administración de Justicia de la Generalitat](#)

✓ **Presentar una denuncia por presunto acoso laboral:**

- Ante la Inspección General de Servicios según el procedimiento establecido en el sector Función Pública y Justicia.

https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=20448

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

Para la resolución de **presuntos casos de acoso laboral** en el ámbito de la Administración de la Generalitat es necesario remitir un escrito de denuncia para su tramitación ante la Inspección General de Servicios (IGS), que es el órgano competente para tramitar y resolver las denuncias que se presenten por presuntas conductas, hechos o situaciones de acoso laboral de cualquier naturaleza (acoso moral, sexual, por razón del sexo, discriminatorio u otras situaciones de violencia laboral).

- Ante la URC, como en el caso de la resolución de las situaciones conflictivas, correspondiente en el caso de los centros docentes.

	<p>SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DEL PERSONAL PROPIO</p> <p>DOCUMENTO INFORMATIVO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</p>	<p>CÓDIGO: SPRL_DIPRL_09 FECHA: 09/03/2023 PÁGINA: 9 de 10 REVISIÓN: SPRL_DIPRL_09_01</p>
<p>TÍTULO: INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL ACOSO LABORAL</p>		

MEDIDAS DE PREVENCIÓN ORGANIZATIVAS ADOPTADAS POR LA GENERALITAT

Además de la elaboración de los mencionados protocolos y la creación de las unidades de resolución de conflictos para prevenir y gestionar posibles situaciones de acoso laboral, la Generalitat ha adoptado otras medidas promoviendo una cultura organizacional libre de posibles conductas o situaciones de acoso laboral, entre las que destacan:

- Fomentar en la organización la creación de la cultura preventiva con valores tendentes a mejorar el entorno del trabajo y lejos de posibles conductas de acoso laboral.

La Generalitat, con la participación institucional correspondiente ha elaborado el documento [Guía de Buenas Prácticas para la Prevención de Conductas de Acoso Laboral](#), como medida de prevención primaria en aras de prevenir y evitar situaciones de riesgo de acoso en el entorno laboral que puedan afectar a la seguridad y salud del personal empleado público.

- Elaborar e implantar los protocolos de actuación, ya mencionados en apartados anteriores, con los procedimientos a seguir en el caso de que el personal empleado público se vea afectado por una presunta situación de acoso laboral.
- Crear documentos informativos, fichas informativas de riesgos laborales, carteles, píldoras informativas, etc.
- Comunicar, trasladar o poner a disposición del personal empleado público la información relativa a los canales de comunicación y procedimientos en casos de posible acoso laboral.

La Generalitat ha puesto a disposición del personal empleado público el acceso de información a través de diferentes páginas web como, por ejemplo:

La página web del INVASSAT dedica una entrada al acoso sexual en el trabajo y un apartado específico del Servicio de Prevención Propio:

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

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

En la intranet del Personal Empleado Público, Funciona@GVA:

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

En la página web de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte:

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

- Elaborar procedimientos internos de trabajo.

Un ejemplo sería el del [PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y ABORDAJE DE LAS VIOLENCIAS](#)

 	<p>SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DEL PERSONAL PROPIO</p> <p>DOCUMENTO INFORMATIVO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</p>	<p>CÓDIGO: SPRL_DIPRL_09</p> <p>FECHA: 09/03/2023</p> <p>PÁGINA: 10 de 10</p> <p>REVISIÓN: SPRL_DIPRL_09_01</p>
<p>TÍTULO: INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL ACOSO LABORAL</p>		

[SEXUALES EN CENTROS Y SERVICIOS DE PERSONAS MAYORES EN LA COMUNITAT VALENCIANA](#)

<https://comunica.gva.es/es/detalle?id=367495644&site=174338033>

- Proponer y realizar cursos de formación generales y específicos en la materia.
- Desarrollar campañas de sensibilización e información.
- Considerar la gestión de posibles casos de acoso laboral en la coordinación de actividades empresariales. Cuando en un mismo centro de trabajo exista concurrencia de personal de diferentes organizaciones y se produzcan posibles situaciones de acoso laboral en su interacción de forma sistemática, es necesario realizar la coordinación de actividades empresariales.

Algunos ejemplos de interacciones entre el personal de la Generalitat y empresas concurrentes serían con el personal de limpieza de subcontrata, trabajos de mantenimiento, vigilancia jardinería, etc. ajenos a la Generalitat; y respecto de otras administraciones, la interacción entre el personal de la Administración del Consell y el personal de la Administración del Estado en los juzgados.

- Atender a las situaciones de especial protección, referidas a la violencia de género y al acoso sexual y por razón de sexo, orientación sexual e identidad de género a través de los planes de igualdad de la organización, habiendo sido aprobado por la Generalitat [El III Plan de igualdad de mujeres y hombres de la Administración de la Generalitat](#), el 5 de agosto de 2022.
- Puesta en práctica de determinadas estrategias como la [Estrategia Valenciana contra las violencias sexuales 2021-a2025](#) que pretende unir esfuerzos y poner a disposición mecanismos de prevención, detección y derivación al recurso asistencial más adecuado.

La documentación informativa debe ser difundida por las unidades responsables de personal entre todos los órganos y unidades administrativas para el conocimiento de todo el personal empleado público.

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.