

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

ÍNDICE

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

1. INTRODUCCIÓN

El servicio público se asienta sobre un conjunto de valores propios compatibles con los principios generales de garantía de la calidad de los servicios públicos y de la buena administración que es preciso mantener y tutelar. En este sentido, es fundamental resaltar que la condición de personal empleado público no sólo comporta derechos, sino también responsabilidades específicas tanto con la ciudadanía como con la propia Administración.

Este documento pretende recordar el código de conducta aplicable a todo el personal empleado público, que se establece tanto en el [Real Decreto legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la ley del Estatuto Básico del Empleado Público](#), como en la [Ley 4/2021 de, 16 de abril, de la Función Pública Valenciana](#).

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 de los Protocolos de prevención y actuación ante el acoso laboral de los cuatro sectores de la Generalitat. En segundo lugar, tiene como propósito fomentar conductas éticas y profesionales en la gestión de los servicios. Finalmente, refleja la voluntad de la Administración de la Generalitat y sus organismos autónomos de promover y preservar principios de y normas de conducta que guíen la actividad profesional del personal empleado público, estableciendo un marco de referencia para tales conductas.

3. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

La Generalitat asume como principio propio ofrecer una respuesta única e integral frente a cualquier conducta de acoso laboral, a la vez que 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 observados por el personal empleado público, y en concreto, los siguientes:

- Respeto a la Constitución y el resto de las normas que integran el ordenamiento jurídico.
- Interés general. Procurar la satisfacción de los intereses generales de la ciudadanía, por encima de cualquier interés personal o de otras circunstancias que puedan contradecir este principio.
- Buena fe y lealtad administrativa, tanto hacia la Administración en la que preste sus servicios como hacia las personas con las que interactúe 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 resultar discriminatoria 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. Se rechazará 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 del cargo, sin hacer uso de la información obtenida para beneficio propio o de terceros, ni 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 distinción de régimen jurídico, relación de empleo o duración del nombramiento.
- Objetividad, transparencia e imparcialidad.
- Austeridad. Administrar los recursos y bienes públicos velando por su conservación y uso eficiente.
- Actualización profesional. Se deben disponer las condiciones laborales adecuadas para actualizar las competencias profesionales del personal empleado público.

4. BUENAS PRÁCTICAS DE CARÁCTER GENERAL

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

- ✓ Tratar con atención y respeto a las personas.
- ✓ Respetar las creencias, opiniones y estilo de vida de las demás personas, promoviendo un ambiente inclusivo y libre de discriminación.
- ✓ Fomentar un trato cortés y profesional en el lugar de trabajo, basado en valores de igualdad de trato, no discriminación, respeto, dignidad e integridad física y moral.
- ✓ Informar a la ciudadanía sobre los asuntos y materias a los que tenga derecho a conocer, y facilitar el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones de forma clara y accesible.
- ✓ Fomentar el trabajo en equipo, participación, equidad y colaboración recíproca para lograr los objetivos comunes de la organización.
- ✓ Promover una responsabilidad compartida y transversal en toda la organización para crear y mantener un clima de trabajo positivo, respetuoso y motivador.
- ✓ Potenciar el apoyo social en el lugar de trabajo.
- ✓ Fomentar la prevención activa del acoso laboral, destinando los recursos necesarios para ello, y adoptando medidas correctivas y de protección para las personas afectadas, conforme a lo previsto en el Protocolo de Prevención y Actuación ante el Acoso Laboral, sin perjuicio de las acciones de tipo disciplinario, civil o penal que puedan corresponder.
- ✓ Expresar rechazo explícito a cualquier conducta de acoso laboral, fomentando un ambiente de respeto y convivencia.
- ✓ Formular ante el personal responsable superior u órganos competentes y a través del procedimiento reglamentariamente establecido, las propuestas que se consideren adecuadas para mejorar el desarrollo de las funciones y la consecución de los objetivos de la unidad de destino.
- ✓ Obedecer las instrucciones y órdenes profesionales del personal responsable superior, salvo que constituyan una infracción manifiesta del ordenamiento jurídico, en cuyo caso, se deberán comunicar a los órganos de inspección procedentes.
- ✓ Cumplir con la jornada y los horarios establecidos.
- ✓ Utilizar canales de comunicación fluidos, eficaces y respetuosos, empleando un tono de voz adecuado, y evitando gestos, palabras, o actitudes que puedan resultar ofensivas o inapropiadas.

- ✓ Utilizar de manera responsable la información, formación y recursos informáticos y telemáticos puestos a su disposición para el cumplimiento de sus funciones y tareas.
- ✓ Transmitir la información de manera veraz, concreta y fundamentada evitando difundir rumores o información no contrastada.
- ✓ Emitir opiniones de manera respetuosa y constructiva teniendo en cuenta a la otra persona, y evitando la censura pública de errores ajenos.
- ✓ Tener siempre presente la existencia de la presunción de inocencia.
- ✓ Cumplir con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales.

5. CONDUCTAS EVITABLES

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

- ✗ Obligar al personal a realizar tareas en contra de su conciencia ética.
- ✗ Restringir el derecho de expresión del personal empleado público hacia la persona responsable superior.
- ✗ Aislar físicamente al personal afectado del resto del equipo de trabajo sin justificación razonable.
- ✗ Prohibir la comunicación entre compañeros y compañeras de forma arbitraria.
- ✗ Exigir que el personal empleado público realice tareas que vayan en contra de sus principios éticos o convicciones personales.
- ✗ Juzgar de forma ofensiva o despectiva el desempeño de las funciones de una persona sin fundamentos objetivos.
- ✗ Cuestionar de manera sistemática e injustificada todas las decisiones de una o varias personas en el ámbito del trabajo.
- ✗ No asignar tareas al personal de forma intencionada o sistemática con el objetivo de desestabilizar su función.
- ✗ Encomendar tareas que carezcan de sentido, que sean innecesarias o tengan un carácter degradante para la persona.
- ✗ Encomendar tareas que estén muy por encima o por debajo de las capacidades del personal.
- ✗ Facilitar documentos con datos incorrectos o erróneos en el desarrollo de sus tareas, de forma intencionada.
- ✗ Dar instrucciones o directrices cuya ejecución sea imposible con los recursos o medios disponibles para el personal.
- ✗ Ejercer acciones que supongan represalias contra el personal que haya planteado quejas o reclamaciones contra la Administración.
- ✗ Limitar injustificadamente la posibilidad del personal de interactuar o comunicarse con la persona afectada.
- ✗ Rehusar la comunicación no verbal a través de miradas y gestos evitando la interacción con la persona afectada de manera intencional.
- ✗ Ignorar la presencia de la persona afectada en situaciones de interacción profesional.
- ✗ Negar la comunicación directa con la persona afectada, hablando con una tercera persona.
- ✗ Calumniar o difamar a la persona afectada, realizando afirmaciones falsas o hablando de manera despectiva sobre ella, dañando su honor y reputación.
- ✗ Difundir rumores acerca de la persona propagando información no verificada.
- ✗ Realizar burlas o comentarios despectivos relacionados con el sexo, edad, estado civil, origen, situación de maternidad, diversidad funcional u otras características personales.

- ✗ Imitar los gestos, manera de hablar u otros aspectos personales de la persona afectada con intención de ridiculizarla.
- ✗ Insinuar de forma despectiva que la persona es “una persona con enfermedad” o hacer comentarios negativos sobre su estado de salud.
- ✗ Criticar y/o mofarse de aspectos de la privada de la persona afectada, violando su derecho a la intimidad.
- ✗ Atacar o discriminar a la persona por motivos ideológicos atentando contra su derecho a la libertad de pensamiento y expresión.
- ✗ Amenazas verbales de violencia física.
- ✗ Uso de “violencia menor”.
- ✗ Maltrato físico.
- ✗ Gritos o insultos.
- ✗ Daños en el puesto de trabajo y/o pertenencias personales.

6. RESPONSABILIDADES

Incurrirá en las responsabilidades previstas en el ordenamiento jurídico cualquier persona que realice, induzca, consienta o encubra cualquier conducta que menoscabe la dignidad, el respeto a la integridad del personal empleado público. Desde la organización, se adoptarán las medidas necesarias para esclarecer los hechos y, en su caso, sancionarlos conforme a la normativa vigente.

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 tiene la responsabilidad de gestionar adecuadamente los servicios encomendados y de procurar superar los obstáculos que dificulten el cumplimiento de sus funciones, sin perjuicio de la responsabilidad que corresponde al personal superior jerárquico.

Sin perjuicio de la responsabilidad derivada del 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 al personal a su servicio la responsabilidad en caso de dolo, culpa o negligencia grave conforme establece la [Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público](#).

Todo ello 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 direcciones territoriales, 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.

7. 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 el personal responsable de las diferentes consellerias, organismos autónomos y los agentes sociales. Las personas responsables de los centros de trabajo deben garantizar la difusión efectiva de esta *Guía de buenas prácticas*, para procurar que todo el personal conozca los principios y valores en los que se sustenta, así como las conductas que no se toleran en la organización. Es fundamental que se subraye el compromiso institucional de erradicar cualquier situación que propicie situaciones de acoso laboral y de fomentar un clima en el que tales comportamientos no sean posibles.

Para cumplir con el objetivo de la difusión y alcance de esta Guía se seguirán diferentes vías:

Información: una vez aceptado por las partes esta Guía debe ser distribuida entre el personal empleado público a través de los canales habituales de comunicación, tales como la incorporación al puesto de trabajo, la intranet, el tablón de anuncios, correo postal, correo electrónico, entre otros.

Formación: los órganos responsables de la formación dentro de la Administración de la Generalitat incluyen en cursos de formación mención de la Guía, así como de sus principios y valores. De esta manera todas las personas implicadas en la gestión de los servicios públicos, especialmente los mandos directivos e intermedios del personal empleado público, el personal delegado de prevención, mantienen un compromiso constante con la prevención del acoso laboral y la promoción de un entorno respetuoso.

8. NORMATIVA Y REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Constitución Española
- Real Decreto legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Ley 4/2021 de, 16 de abril, de la Función Pública Valenciana.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector 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.
- 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.
- Protocolo de Prevención y Actuación ante el Acoso Laboral en centros docentes dependientes de la Conselleria Educació, Investigació, Cultura i Esport.
- Protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral en la Administración de Justicia de la Generalitat.