

Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública

RESOLUCIÓ de 22 d'abril de 2021, de la Direcció General de Modernització i Relacions amb l'Administració de Justícia, per la qual es disposa la publicació del Protocol de prevenció i actuació davant l'assetjament laboral en l'Administració de justícia de la Generalitat. [2021/5102]

L'Acord de 17 de juny de 2016, del Consell, de ratificació de l'Acord de Legislatura de la Taula General de Negociació del personal funcionari, estatutari i laboral de la Generalitat (MGN I), de 9 de juny de 2016, recull el compromís de la Generalitat de revisió amb nova negociació, entre altres, del protocol d'actuació davant l'assetjament moral en el treball (assetjament psicològic) en l'Administració de la Generalitat.

D'altra banda, la Resolució de 20 d'abril de 2018, de la directora general de Justícia per la qual s'ordena la publicació del I Pla d'Igualtat de Justícia de la Generalitat, proposa per a aconseguir l'objectiu 6.1. Detectar, combatre i erradicar de manera prioritària les situacions d'especial protecció referides a la violència de gènere i per raó de sexe, orientació sexual i identitat de gènere, mitjançant l'elaboració d'un protocol per a fer front a l'assetjament laboral, entre altres, que després de la seua aprovació serà publicat en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

Atenent a tot això, s'ha elaborat el Protocol de prevenció i actuació davant l'assetjament laboral en l'Administració de Justícia de la Generalitat, que va ser aprovat en la reunió de la Taula Sectorial de Justícia de 21 de març de 2019 i posteriorment per la Comissió Sectorial de Seguretat i Salut en el Treball dels àmbits de Justícia, Administració pública i Docent, de 9 d'abril de 2019 i ratificat, posteriorment, per la Comissió Paritària de Seguretat i Salut en el Treball, en la reunió de 24 de març de 2021.

La Direcció General de Modernització i Relacions amb l'Administració de Justícia serà la responsable de la implementació del dit Protocol.

Per tot això, en virtut de les competències atribuïdes en l'article 70, de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, del Consell, resolc:

Únic

Ordenar la publicació, en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, del Protocol de prevenció i actuació davant l'assetjament laboral en l'Administració de Justícia de la Generalitat, com a annex d'aquesta resolució.

València, 22 d'abril de 2021.— La directora general de Modernització i Relacions amb l'Administració de Justícia: Àngels Bixquert Sanz.

Protocol de prevenció i actuació davant l'assetjament laboral en l'Administració de Justícia de la Generalitat Valenciana

1. Introducció i antecedents

Les persones al servei de l'Administració de Justícia en l'àmbit de la Generalitat constitueixen el principal actiu amb què es compta per a garantir un funcionament eficaç i eficient de l'Administració de Justícia a la Comunitat Valenciana. Cuidar i atendre les seues necessitats i benestar a través d'una gestió de personal adequada i efectiva resulta fonamental a fi d'aconseguir la implicació de les persones en l'èxit dels objectius i metes prèviament fixats per l'organització en compliment de la seua missió.

La col·laboració i interrelació dels que intervenen en els diferents processos que es desenvolupen en la nostra Administració és fonamental per a entendre i assumir que, amb l'aportació de totes elles treballant en una mateixa direcció, poden aconseguir-se uns mateixos fins i objectius, adequant-se, en tot cas, a criteris de transparència, objectivitat, imparcialitat i no-discriminació.

Tota activitat laboral desplegada en qualsevol entorn, també en el de les administracions públiques, comporta l'existència d'una sèrie de

Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública

RESOLUCIÓN de 22 de abril de 2021, de la Dirección General de Modernización y Relaciones con la Administración de Justicia, por la que se dispone la publicación del Protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral en la Administración de justicia de la Generalitat. [2021/5102]

El Acuerdo de 17 de junio de 2016, del Consell, de ratificación del Acuerdo de Legislatura de la Mesa General de Negociación del personal funcionario, estatutario y laboral de la Generalitat (MGN I), de 9 de junio de 2016, recoge el compromiso de la Generalitat de revisión con nueva negociación, entre otros, del protocolo de actuación ante el acoso moral en el trabajo (mobbing) en la Administración de la Generalitat.

Por otra parte, la Resolución de 20 de abril de 2018, de la directora general de Justicia por la que se ordena la publicación del I Plan de Igualdad de Justicia de la Generalitat, propone para alcanzar el objetivo 6.1. Detectar, combatir y erradicar de forma prioritaria las situaciones de especial protección referidas a la violencia de género y por razón de sexo, orientación sexual e identidad de género, mediante la elaboración de un Protocolo para hacer frente al acoso laboral, entre otros, que tras su aprobación será publicado en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

Atendiendo a lo anterior, se ha elaborado el Protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral en la Administración de Justicia de la Generalitat, que fue aprobado en la reunión de la Mesa Sectorial de Justicia de 21 de marzo de 2019 y posteriormente por la Comisión Sectorial de Seguridad y Salud en el Trabajo de los ámbitos de Justicia, Administración Pública y Docente, de 9 de abril de 2019 y ratificado, posteriormente, por la Comisión Paritaria de Seguridad y Salud en el Trabajo, en la reunión de 24 de marzo de 2021.

La Dirección General de Modernización y Relaciones con la Administración de Justicia será la responsable de la implementación del citado Protocolo.

Por todo ello, en virtud de las competencias atribuidas en el artículo 70, de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, del Consell, resuelvo:

Único

Ordenar la publicación, en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, del Protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral en la Administración de Justicia de la Generalitat, como anexo a esta resolución.

València, 22 de abril de 2021.— La directora general de Modernización y Relaciones con la Administración de Justicia: Àngels Bixquert Sanz.

Protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral en la Administración de Justicia de la Generalitat Valenciana

1. Introducción y antecedentes

Las personas al servicio de la Administración de Justicia en el ámbito de la Generalitat constituyen el principal activo con que se cuenta para garantizar un funcionamiento eficaz y eficiente de la Administración de Justicia en la Comunitat Valenciana. Cuidar y atender sus necesidades y bienestar a través de una adecuada y efectiva gestión de personal, resulta fundamental en aras a conseguir la implicación de las personas en el logro de los objetivos y metas previamente fijados por la organización en cumplimiento de su misión.

La colaboración e interrelación de quienes intervenen en los distintos procesos que se desarrollan en nuestra Administración es fundamental para entender y asumir que, con la aportación de todas ellas trabajando en una misma dirección, pueden conseguirse unos mismos fines y objetivos, adecuándose, en todo caso, a criterios de transparencia, objetividad, imparcialidad y no discriminación.

Toda actividad laboral desarrollada en cualquier entorno, también en el de las administraciones públicas, comporta la existencia de una



riscos laborals, entre els quals els lligats a factors de tipus psicosocial que l'organització i el seu personal directiu han de tractar de previndre o minimitzar, amb la finalitat d'evitar riscos en la seua salut que poden repercutir de forma negativa en el seu treball, en el seu propi desenvolupament personal i professional i, per tant, en la mateixa organització (a través de generar, entre altres conseqüències no desitjades, un aïllament de les persones, baixes laborals, una menor productivitat i una mala imatge de l'Administració). Tan important és gestionar les relacions laborals «en positiu» com eliminar els factors negatius que puguen sorgir en l'àmbit d'aquestes.

La Constitució espanyola reconeix, com a drets fonamentals, entre altres, la dignitat de la persona, la integritat física i moral, el dret a l'honor, a la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge. Per la seua banda, el personal empleat públic té a més, entre altres, drets individuals reconeguts normativament, el de la protecció efectiva davant l'assetjament moral i laboral, l'assetjament sexual i per raó de sexe, l'assetjament per raó d'origen racial o ètnic, religió o conviccions, diversitat funcional, edat o orientació sexual.

Les conductes i comportaments que poden qualificar-se d'assetjament es troben tipificades com a faltes molt greus en diverses normes de l'àmbit administratiu (TREBEP, LOPJ, Reglament de règim disciplinari de personal al servei de l'Administració de Justícia, LOGFPV...) i fins i tot en alguns casos poden respondre al tipus penal regulat en l'article 172 *ter* del Codi Penal vigent.

Igualment, la Llei 31/1995, de prevenció de riscos laborals, disposa en l'article 16 l'obligació d'avaluar els riscos laborals tenint en compte la naturalesa de l'activitat i les característiques dels serveis que es presten en l'àmbit públic, incloent-hi a més dels riscos derivats de les condicions de treball els riscos psicosocials relatius a l'organització del treball i a l'entorn social.

La Generalitat, a través d'aquest protocol, manifesta i reitera de forma clara el seu compromís de tolerància zero davant de tota conducta d'assetjament laboral i això seguint, entre altres, les recomanacions europees i internacionals a través de la realització d'accions que, a més de previndre, corregisquen i eliminen aquest tipus de conductes indesitjables i inacceptables en el si de la nostra Administració. Aquest protocol és una mostra del posicionament de la Generalitat davant d'aquesta greu problemàtica, un posicionament que es dirigeix, basant-se en la prevenció, la mediació, si és el cas, i la investigació, a combatre aquestes situacions, facilitant i fent més transparents els canals de denúncia que pot utilitzar el personal empleat públic que pugua patir una presumpta situació d'assetjament laboral. I ho fa inspirant-se en una lògica de participació i diàleg social que done cabuda i tinga en compte les aportacions de diversos actors amb interès i responsabilitat directa en el tema.

2. Declaració de principis

Qualsevol conducta violenta en el treball constitueix un acte que envileix els que l'exerceixen, genera danys a les víctimes i deteriora el clima laboral de les institucions. Davant d'aquest tipus d'actuacions, l'Administració de la Generalitat té l'obligació d'oferir una resposta única i integral enfront del problema.

Aquestes actuacions, derivades de les possibles conductes d'assetjament que puguen ocasionar danys a la seguretat i salut del personal empleat públic, han de dur-se a terme de manera rigorosa i amb la deguda cautela i confidencialitat.

L'Administració té l'obligació de ser acurada i protegir també els drets de les persones acusades, respectant la presumpció d'innocència i evitant que les actuacions preventives siguen interpretades com a prova de culpabilitat. S'ha de previndre el dany injust i el risc per a la salut de la persona acusada, o de tercers, que es derive de les denúncies per assetjament.

Així mateix, han d'evitar-se les denúncies falses, que a més de comportar una inadequada utilització dels recursos de l'Administració ocasionen un clar perjudici en les persones denunciades. Les denúncies falses dificulten l'eficàcia dels serveis i generen riscos afegits.

Reafirmant el que s'ha exposat i a fi d'assegurar que tot el personal inclòs en l'àmbit d'aplicació d'aquest protocol es beneficie d'un entorn laboral lliure de qualsevol tipus d'assetjament, destaquem a continuació els principis següents, que han de ser respectats i promoguts per persones responsables dels centres de destinació de l'Administració de

serie de riesgos laborales. Entre ellos los ligados a factores de tipo psicosocial que la organización y su personal directivo deben tratar de prevenir o minimizar, con la finalidad de evitar riesgos en su salud que pueden repercutir de forma negativa en su trabajo, en su propio desarrollo personal y profesional y, por ende, en la propia organización (a través de generar, entre otras consecuencias no deseadas, un aislamiento de las personas, bajas laborales, una menor productividad y una mala imagen de la administración). Tan importante es gestionar las relaciones laborales «en positivo», como eliminar los factores negativos que puedan surgir en el ámbito de estas.

La Constitución Española reconoce, como derechos fundamentales, entre otros, la dignidad de la persona, la integridad física y moral, el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen. Por su parte el personal empleado público tiene además entre otros, derechos individuales reconocidos normativamente, el de la protección efectiva frente al acoso moral y laboral, al acoso sexual y por razón de sexo, al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, diversidad funcional, edad u orientación sexual.

Las conductas y comportamientos que pueden calificarse de acoso se encuentran tipificadas como faltas muy graves en diversas normas del ámbito administrativo (TREBEP, LOPJ, Reglamento Régimen Disciplinario de personal al servicio de la Administración de Justicia, LOGFPV) e incluso en algunos casos pueden responder al tipo penal regulado en el Art. 172 *Ter* del vigente Código Penal.

Igualmente, la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales dispone, en su artículo 16, la obligación de evaluar los riesgos laborales teniendo en cuenta la naturaleza de la actividad y las características de los servicios que se prestan en el ámbito público, incluyendo además de los riesgos derivados de las condiciones de trabajo, los riesgos psicosociales relativos a la organización del trabajo y al entorno social.

La Generalitat, a través de este protocolo manifiesta y reitera de forma clara su compromiso de tolerancia cero frente a toda conducta de acoso laboral y esto siguiendo, entre otras, las recomendaciones europeas e internacionales a través de la realización de acciones que, además de prevenir, corrijan y eliminen este tipo de conductas indeseables e inaceptables en el seno de nuestra administración. El presente protocolo es una muestra del posicionamiento de la Generalitat frente a esta grave problemática, posicionamiento que se dirige, apoyándose en la prevención, la mediación, en su caso, y la investigación, a combatir estas situaciones, facilitando y haciendo más transparentes los canales de denuncia que puede utilizar el personal empleado público que pueda sufrir una presunta situación de acoso laboral. Y lo hace inspirándose, en una lógica de participación y diálogo social que dé cabida y tenga en cuenta las aportaciones de diversos actores con interés y responsabilidad directa en el tema.

2. Declaración de principios

Cualquier conducta violenta en el trabajo constituye un acto que envilece a quienes la ejercen, genera daños a las víctimas y deteriora el clima laboral de las instituciones. Ante este tipo de actuaciones la Administración de la Generalitat tiene la obligación de ofrecer una respuesta única e integral frente al problema.

Dichas actuaciones, derivadas de las posibles conductas de acoso que puedan ocasionar daños a la seguridad y salud del personal empleado público, deben llevarse a cabo de manera rigurosa y con la debida cautela y confidencialidad.

La Administración tiene la obligación de ser cuidadosa y proteger también los derechos de las personas acusadas, respetando la presunción de inocencia y evitando que las actuaciones preventivas sean interpretadas como prueba de culpabilidad. Se debe prevenir el daño injusto y el riesgo para la salud de la persona acusada, o de terceros, que se derive de las denuncias por acoso.

Asimismo, deben evitarse las denuncias falsas, que además de comportar una inadequada utilización de los recursos de la Administración ocasionan un claro perjuicio en las personas denunciadas. Las denuncias falsas dificultan la eficacia de los servicios y generan riesgos añadidos.

Reafirmando lo expuesto y con el fin de asegurar que todo el personal incluido en el ámbito de aplicación del presente protocolo, disfrute de un entorno laboral libre de cualquier tipo de acoso, destacamos a continuación los siguientes principios que deberán ser respetados y promovidos por personas responsables de los centros de destino de la



Justícia en totes les seues actuacions i en especial en les desenvolupades en aplicació d'aquest protocol:

a) Igualtat de tracte i oportunitats i no-discriminació per raó de sexe (LGTBI), naixement, raça, religió, opinió o qualsevol altra condició, circumstància personal o social de l'àmbit laboral.

b) Diligència i celeritat per a atendre qualsevol situació d'assetjament de què es tinga coneixement.

c) Tracte personalitzat, amb respecte i protecció de la intimitat i dignitat per a totes les persones afectades. Totes les actuacions d'aquest protocol s'han de portar amb sigil i estricta respecte al que preveu la Llei de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals vigent.

d) Presumpció d'innocència.

e) Objectivitat, transparència i imparcialitat.

f) Habilitació de les mesures de protecció i cautelars necessàries, sense que en cap cas puguen suposar perjudici o pèrdua de drets de la presumpta víctima.

g) Tolerància zero davant de qualsevol conducta que atempte contra la dignitat de les persones i la seua intimitat o que siga discriminatòria.

h) Prevenció i lluita activa contra l'assetjament, destinant els recursos necessaris per a això, i per a adoptar les mesures correctores i de protecció a les víctimes, que siguen procedents.

i) Assegurar la impartició de formació en aquesta matèria dirigida a sensibilitzar tot el personal, de manera especial el personal directiu i comandaments intermedis.

Així mateix, en les actuacions a què es refereix aquest protocol es garantirán els drets següents:

– A rebre resposta a la queixa i/o denúncia presentada.

– A no patir represàlies, tant les persones que efectuen una queixa i/o denúncia com qui no acudisca com a testimoni, ajude o participe en la investigació.

– A l'assistència d'una persona representant dels treballadors i treballadores o d'un assessor o assessora.

– A ser restituïda la víctima en les seues condicions laborals.

– A la protecció de la salut de la víctima de manera integral.

En definitiva, es vetlarà perquè el procediment d'aquest protocol davant d'una denúncia d'assetjament en l'entorn laboral siga àgil i ràpid, atorgue credibilitat i en tot moment protegisca la intimitat, confidencialitat i dignitat de les persones afectades. També ha de garantir la protecció de la víctima quant a la seua seguretat i salut, tenint en compte les conseqüències físiques o psicològiques que puguen derivar-se'n.

3. Objecte i àmbit d'aplicació

Objecte:

L'objecte d'aquest protocol és establir el procediment d'actuació de la Generalitat a través de la Direcció General de Modernització i Relacions amb l'Administració de Justícia en els supòsits d'assetjament laboral de qualsevol naturalesa (assetjament moral, sexual, per raó del sexe, discriminatori o altres situacions de violència laboral).

Els objectius generals del protocol són establir les mesures apropiades destinades a evitar les situacions d'assetjament laboral en el si de l'Administració de Justícia transferida a la Generalitat, així com determinar les actuacions adequades en cas de presentació de peticions o denúncies d'assetjament o violència en l'entorn laboral i facilitar la realització d'accions dirigides a l'esmena de les conseqüències inadequades derivades de situacions de qualsevol tipus d'assetjament laboral, en cas de confirmar-se que la denúncia s'acredite com a real.

A més d'aquests objectius generals de prevenció, també es configuren com a objectius específics els següents:

1) Informar, a través de les oportunes declaracions institucionals de no tolerància, del rebuig de tot comportament sobre l'assetjament laboral realitzat dins de l'àmbit del protocol, i potenciar la difusió d'aquesta informació.

Difusió del protocol entre el personal a través dels recursos disponibles per l'Administració i realització de declaracions institucionals de rebuig de qualsevol comportament d'assetjament laboral.

2) Promoure i facilitar la formació en matèria d'assetjament laboral de tot el personal de l'Administració de la Justícia transferit a la Generalitat amb la finalitat de previndre i evitar que es produïsquen aquest tipus de situacions.

administración de Justicia, en todas sus actuaciones y en especial en las desarrolladas en aplicación de este protocolo:

a) Igualdad de trato y oportunidades y no discriminación por razón de sexo (LGTBI), nacimiento, raza, religión, opinión o cualquier otra condición, circunstancia personal o social del ámbito laboral.

b) Diligencia y celeridad para atender cualquier situación de acoso de la que se tenga conocimiento.

c) Trato personalizado, con respeto y protección de la intimidad y dignidad para todas las personas afectadas. Todas las actuaciones de este protocolo se llevarán con sigilo y estricto respeto a lo previsto en la vigente Ley de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

d) Presunción de inocencia.

e) Objetividad, transparencia e imparcialidad.

f) Habilitación de las medidas de protección y cautelares necesarias, sin que en ningún caso puedan suponer perjuicio o pérdida de derechos de la presunta víctima.

g) Tolerancia cero frente a cualquier conducta que atente contra la dignidad de las personas y su intimidad o que sea discriminatoria.

h) Prevención y lucha activa contra el acoso, destinando los recursos necesarios para ello, y para adoptar las medidas correctoras y de protección a las víctimas, que procedan.

i) Assegurar la impartició de formació en esta matèria dirigida a sensibilitzar a todo el personal, de forma especial al personal directivo y mandos intermedios.

Asimismo, en las actuaciones a que se refiere este protocolo se garantizarán los siguientes derechos:

– A recibir respuesta a la queja y/o denuncia presentada.

– A no sufrir represalias, tanto las personas que efectúen una queja y/o denuncia, como quien acuda como testigo, ayude o participe en la investigación.

– A la asistencia de una persona representante de los trabajadores y trabajadoras o de un asesor o asesora.

– A ser restituida la víctima en sus condiciones laborales.

– A la protección de la salud de la víctima de manera integral.

En definitiva, se velará para que el procedimiento de este protocolo ante una denuncia de acoso en el entorno laboral sea ágil y rápido, otorgue credibilidad y en todo momento proteja la intimidad, confidencialidad y dignidad de las personas afectadas. También garantizará la protección de la víctima en lo relativo a su seguridad y salud, teniendo en cuenta las consecuencias físicas o psicológicas que pudieran derivarse.

3. Objeto y ámbito de aplicación

Objeto:

El objeto de este protocolo es establecer el procedimiento de actuación de la Generalitat a través de la Dirección General de Modernización y Relaciones con la Administración de Justicia en los supuestos de acoso laboral de cualquier naturaleza (acoso moral, sexual, por razón del sexo, discriminatorio u otras situaciones de violencia laboral).

Los objetivos generales del protocolo son, establecer las medidas apropiadas destinadas a evitar las situaciones de acoso laboral en el seno de la Administración de Justicia transferida a la Generalitat, así como, determinar las actuaciones adecuadas en caso de presentación de peticiones o denuncias de acoso o violencia en el entorno laboral y facilitar la realización de acciones dirigidas a la subsanación de las consecuencias inadecuadas derivadas de situaciones de cualquier tipo de acoso laboral, en caso de confirmarse que la denuncia se acredite como real.

Además de esos objetivos generales de prevención, también se configuran como objetivos específicos los siguientes:

1) Informar, a través de las oportunas declaraciones institucionales de no tolerancia, del rechazo de todo comportamiento sobre el acoso laboral, realizado dentro del ámbito del Protocolo, y potenciar la difusión de esta información.

Difusión del protocolo entre el personal a través de los recursos disponibles por la Administración y realización de declaraciones institucionales de rechazo a cualquier comportamiento de acoso laboral.

2) Promover y facilitar la formación en materia de acoso laboral de todo el personal de la Administración de la Justicia transferido a la Generalitat con la finalidad de prevenir y evitar que se produzcan este tipo de situaciones.



3) Dur a la pràctica l'organització efectiva de les mesures necessàries per a l'atenció, tramitació i resolució de les peticions que es puguen cursar davant d'aquest tipus de situacions.

4) Vetlar per la seguretat, integritat i dignitat de les persones afectades en el procés, de forma directa o indirecta, per mitjà de l'aplicació de les mesures que en cada cas siguen procedents, incloent-hi les mesures cautelars oportunes.

Àmbit d'aplicació:

Aquest protocol s'aplicarà a tot el personal al servei de l'Administració de Justícia transferit a la Generalitat.

En el cas que es produïska qualsevol de les situacions mencionades en aquest protocol entre personal empleat públic inclòs en l'àmbit d'aplicació del protocol i el personal d'una altra organització o administració pública, s'aplicarà aquest protocol en coordinació amb el protocol aplicable en l'àmbit d'aquesta organització.

Les unitats competents en la resolució de les situacions que afavorisquen les conductes d'assetjament laboral hauran de coordinar-se necessàriament per a la seua resolució efectiva.

Per a fixar aquests mecanismes de coordinació, es treballarà en l'elaboració d'un document de coordinació amb el CGPJ, així com amb el Ministeri de Justícia.

Tant l'SPRL com la Inspecció General de Serveis i les unitats de resolució de conflictes (d'ara en avant, URC) promouran les actuacions efectives davant de possibles situacions d'assetjament laboral del personal de justícia transferit de la GVA que preste serveis en els centres de treball de la Generalitat. Així mateix, obtindran informació dels òrgans sectorials de prevenció i inspecció.

4. Conceptes d'assetjament laboral

En l'actualitat, hi ha diversa terminologia per a anomenar el mateix fenomen, així com diferents definicions que pretenen delimitar el mateix problema, però no es disposa d'una definició unívoca en la legislació vigent que el describa amb caràcter general.

A l'efecte d'aquest protocol, es considera assetjament laboral tota una sèrie de conductes indesitjables i inacceptables, produïdes 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.

Assetjament moral: també és denominat assetjament psicològic.

Seguint la doctrina científicotècnica, així com la jurisprudència a Espanya, que ha girat entorn de les idees del professor Heinz Leymann, s'entén per assetjament moral «aquella situació en què una persona o un grup de persones exerceixen una violència psicològica de manera sistemàtica, recurrent i durant temps prolongat sobre una altra persona o persones en el lloc de treball, amb la finalitat de destruir les seues xarxes de comunicació, així com la seua reputació, i/o pertorbar greument l'exercici de les seues funcions». L'accepció exclou, per tant, les accions esporàdiques o aïllades o puntuals, i es refereix a conductes repetides periòdicament i que responen a un mètode concret. Així mateix, assenyala que aquestes conductes obeeixen a un objectiu concret i tenen una cadència constant.

La Llei orgànica 5/2010, de 22 de juny, per la qual es modifica el Codi Penal, tipifica com a delictes diverses accions «contra la integritat moral» i castiga conductes com el «tracte degradant menyscabant greument la integritat moral» (art. 173) o si «a més de l'atemptat a la integritat moral, es produeix lesió o dany a la vida, integritat física, salut, llibertat sexual o béns de la víctima o d'un tercer» (art. 177).

Des del marc tècnic de la prevenció de riscos laborals es considera amb l'expressió *assetjament psicològic en el treball* (APT) tota exposició a conductes de violència psicològica, dirigides de forma reiterada i prolongada en el temps, cap a una o més persones per part d'una altra o altres que actuen davant d'aquella o aquelles des d'una posició de poder (no necessàriament jeràrquica). Aquesta exposició es dona en el marc d'una relació laboral i suposa un risc important per a la salut. Definició recollida en la Nota Tècnica de Prevenció (NTP) 854 de l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball (INSHT).

No hi ha un criteri jurídic estricte i taxatiu sobre la duració o la repetició d'aquestes accions, però en tot cas es caracteritza pel seu caràcter repetit o continuat en el temps i dona lloc a conductes o a una pluralitat

3) Llevar a la pràctica la organització efectiva de les mesures necessàries para la atención, tramitación y resolución de las peticiones que se puedan cursar ante este tipo de situaciones.

4) Velar por la seguridad, integridad y dignidad de las personas afectadas en el proceso, de forma directa o indirecta, mediante la aplicación de las medidas que en cada caso procedan, con inclusión de las medidas cautelares oportunas.

Ámbito de aplicación:

Este protocolo se aplicará a todo el personal al servicio de la Administración de Justicia transferido a la Generalitat.

En el supuesto de que se produzca cualquiera de las situaciones mencionadas en el presente protocolo entre personal empleado público incluido en el ámbito de aplicación del presente protocolo y el personal de otra organización u administración pública, se aplicará este protocolo en coordinación con el protocolo aplicable en el ámbito de dicha organización.

Las unidades competentes en la resolución de las situaciones que favorezcan las conductas de acoso laboral deberán coordinarse necesariamente en aras a la resolución efectiva del mismo.

Para fijar dichos mecanismos de coordinación, se trabajará en la elaboración de un documento de coordinación con el CGPJ así como con el Ministerio de Justicia.

Tanto el SPRL como la Inspección General de Servicios y las Unidades de Resolución de Conflictos (en adelante, URC), promoverán las actuaciones efectivas ante posibles situaciones de acoso laboral del personal de justicia transferido de la GVA que preste servicios en los centros de trabajo de la Generalitat. Asimismo, obtendrán información de los órganos sectoriales de prevención e inspección.

4. Conceptos de acoso laboral

En la actualidad, existe diversa terminología para nombrar el mismo fenómeno, así como distintas definiciones que pretenden delimitar el mismo problema, pero no se dispone de una definición unívoca en la legislación vigente, que lo describa con carácter general.

A los efectos de este protocolo, se considera acoso laboral a toda una serie de conductas indeseables e inacceptables, 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.

Acoso moral: también es denominado, acoso psicológico u hostigamiento.

Seguendo la doctrina científico-técnica así como la jurisprudencia en España que ha girado en torno a las ideas del Profesor Heinz Leymann, se entiende por acoso moral «aquella situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica de forma sistemática, recurrente y durante tiempo prolongado, sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir sus redes de comunicación, así como su reputación y/o perturbar gravemente el ejercicio de sus funciones». La acepción excluye, por lo tanto, las acciones esporádicas o aisladas o puntuales, refiriéndose a conductas repetidas periódicamente y que responden a un método concreto. Asimismo, señala que tales conductas obedecen a un objetivo concreto y tienen una cadencia constante.

La Ley orgànica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica el Código Penal, tipifica como delito diversas acciones «contra la integridad moral» y castiga conductas como el «trato degradante menoscabando gravemente la integridad moral» (Art. 173) o si «además del atentado a la integridad moral, se prodújese lesión o daño a la vida, integridad física, salud, libertad sexual o bienes de la víctima o de un tercero» (Art. 177).

Desde el marco técnico de la prevención de riesgos laborales se considera con la expresión «acoso psicológico en el trabajo» (APT) toda exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/as desde una posición de poder (no necesariamente jeràrquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud. Definición recogida en la Nota Tècnica de Prevenció (NTP) 854 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT).

No existe un criterio jurídic estricto y taxatiu sobre la duració o la repetició de estas acciones, pero en todo caso se caracteriza por su carácter repetido o continuado en el tiempo, dando lugar a conductas o

d'accions ofensives que, en conjunt, són capaces de generar un entorn i no tenen un caràcter puntual.

L'assetjament moral en el treball (o mobbing) així entès respon en l'origen a una acció «d'assetjament» i de «fustigació» que pot produir-se tant de manera individual (exercit per una sola persona) com grupal (per diverses) i realitzar-se des d'una posició de superioritat (exercit des de dalt, en un sentit descendent, pel cap o caps) com per un igual o iguals (horitzontal) o fins i tot per un inferior o inferiors (ascendent).

S'estableix així, en parlar d'assetjament moral (o mobbing), una tipologia de l'assetjament (descendent, horitzontal i ascendent) que, fins i tot tenint les seues pròpies peculiaritats i conseqüències (penals en el cas de l'assetjament descendent quan s'exerceix des d'una posició de superioritat jeràrquica), tenen una mateixa finalitat: danyar i anul·lar una persona (la víctima), generalment amb la intenció estratègica d'aconseguir que abandone el seu lloc de treball i «se'n vaja», sotmetent-la a una fustigació sistemàtica, recurrent i mantinguda de manera prolongada en el temps (durant mesos). Aquesta fustigació constant produeix en la víctima, que és vista pel seu agressor o agressors com a molesta o perjudicial per als seus propis interessos, sentiments d'angoixa, por, menyspreu, desànim, baixa autoestima, etc., sentiments que condueixen o deriven a problemes de salut, físics i psicològics, i que poden arribar a tindre conseqüències molt greus per a la seua pròpia dignitat i integritat personal.

Tenint en compte tot això, l'assetjament moral (o mobbing) comprèn una sèrie de conductes indesitjables, sempre que s'exercisquen de forma sistemàtica i reiterada en el temps, i entre altres les següents:

Categorització	Conductes tipus
Aïllar / Ignorar / Abús social Excloure i no deixar participar	Dificultar la realització del treball. Encàrrecs que sobrepassen la capacitat o qualificació professional o, al contrari, de categoria professional molt inferior de la que es té reconeguda. Privar de realitzar qualsevol activitat. Negar la informació o els recursos necessaris per a realitzar el seu treball habitual. Dificultar o reduir les possibilitats de comunicació i limitar els contactes socials dins de l'organització. Aïllar o apartar físicament o funcionalment de la resta de la unitat a què es pertany, sense causa justificada. Cursar ordres de treball impossibles o contradictòries.
Menysprear / Xantatge emocional Humiliar / Coaccionar / Culpabilitzar	Accions contra la reputació o la dignitat personal o social per mitjà d'actituds i comentaris que qüestionen i tracten de ridiculitzar una persona pel seu aspecte o condicions físiques, idees, creences, etc. o per mitjà d'atacs a la seua vida privada. Realitzar comentaris o difondre rumors negatius i en perjudici de la reputació professional i, en general, qualsevol pràctica o conducta tendent a menyscar el prestigi. Criticar sistemàticament.
Anul·lar la llibertat individual	Qualsevol acció que supose manipulació, control i/o vigilància no justificada i discriminatòria.

D'altra banda, no podem obviar la possibilitat d'aparició de conductes, actuacions i comportaments de diversa índole i, de vegades, de tipus inadequat, que com que no es prorroguen en el temps ni es presenten de manera sistemàtica impedeixen la seua catalogació com a assetjament moral, però davant de les quals no es pot deixar d'actuar per a la seua correcció pels òrgans competents responsables en el marc de la prevenció de riscos psicosocials, fins i tot propiciant mesures d'ordre disciplinari.

a una pluralidad de acciones ofensivas que, en conjunto, son capaces de generar un entorno y no tienen un carácter puntual.

El acoso moral en el trabajo (o mobbing) así entendido, responde en su origen a una acción de «acoso» y de «hostigamiento» que puede producirse tanto de forma individual (ejercido por una sola persona), como grupal (por varias), y realizarse desde una posición de superioridad (el ejercido desde arriba, en un sentido descendente, por el jefe o jefes), como por un igual o iguales (horizontal) o incluso por un inferior o inferiores (ascendente).

Se establece así al hablar de acoso moral (o mobbing) una tipología del acoso (descendente, horizontal y ascendente) que, aun teniendo sus propias peculiaridades y consecuencias (penales en el caso del acoso descendente cuando se ejerce desde una posición de superioridad jerárquica) tienen una misma finalidad: dañar y anular a una persona (la víctima), generalmente con la intención estratégica de conseguir que abandone su puesto de trabajo y «se marche», sometiéndola a un hostigamiento sistemático, recurrente y mantenido de forma prolongada en el tiempo (durante meses). Este hostigamiento constante produce en la víctima, que es vista por su agresor o agresores como molesta o perjudicial para sus propios intereses, sentimientos de angustia, miedo, desprecio, desánimo, baja autoestima, etc., sentimientos que conducen o derivan en problemas de salud, físicos y psicológicos, y que pueden llegar a tener consecuencias muy graves para su propia dignidad e integridad personal.

Teniendo en cuenta lo anterior el acoso moral (o mobbing) comprende una serie de conductas indeseables, siempre que se ejerzan de forma sistemática y reiterada en el tiempo, y entre otras las siguientes:

Categorización	Conductas tipo
Aislar / Ignorar / Abuso social Excluir y no dejar participar	Dificultar la realización del trabajo. Encargos que sobrepasan la capacidad o cualificación profesional o, por el contrario, de muy inferior categoría profesional de la que se tiene reconocida. Privar de realizar cualquier actividad. Negar la información o los recursos necesarios para realizar su trabajo habitual. Dificultar o reducir las posibilidades de comunicación y limitar los contactos sociales dentro de la organización. Aislar o apartar física o funcionalmente del resto de la unidad a la que se pertenece, sin causa justificada. Cursar órdenes de trabajo imposibles o contradictorias.
Despreciar / Chantaje emocional Humillar / Coaccionar / Culpabilizar	Acciones contra la reputación o la dignidad personal o social mediante actitudes y comentarios que cuestionen y traten de ridiculizar a una persona por su aspecto o condiciones físicas, ideas, creencias, etc. o mediante ataques a su vida privada. Realizar comentarios o difundir rumores negativos y en perjuicio de la reputación profesional y, en general, cualquier práctica o conducta tendente a menoscabar el prestigio. Criticar sistemáticamente.
Anular la libertad individual	Cualquier acción que suponga manipulación, control y/o vigilancia no justificada y discriminatoria.

Por otro lado, no podemos obviar la posibilidad de aparición de conductas, actuaciones y comportamientos de diversa índole y, en ocasiones, de tipo inadecuado, que al no prorrogarse en el tiempo ni presentarse de forma sistemática impiden su catalogación como acoso moral, pero ante las que no se puede dejar de actuar para su corrección por los órganos competentes responsables en el marco de la prevención de riesgos psicosociales, incluso propiciando medidas de orden disciplinario.



Dins d'aquestes actuacions o comportaments, algunes vegades inadequats, que no podem considerar constitutives d'assetjament moral, es detallen de manera no exhaustiva les següents:

a) Conductes que impliquen un conflicte, produït 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.

b) Situacions d'amenaques o agressions no realitzades de manera reiterada i/o prolongada en el temps, sinó aïllades i de caràcter puntual.

c) Accions realitzades per personal de major jerarquia que exerceix la direcció amb un estil de comandament autoritari sense que suposen comportaments arbitraris i sempre guardant el degut respecte i consideració, en l'àmbit interpersonal o cap a la col·lectivitat.

d) La incorrecta organització del treball i la falta de comunicació.

e) La pressió legítima d'exigir el que es pacta o el compliment de les normes i dels procediments aprovats.

f) Incompliment de legalitat o negligències.

g) Crítiques constructives, explícites, justificades.

Assetjament sexual: qualsevol comportament, verbal o físic, de naturalesa sexual que tinga el propòsit o produïska l'efecte d'atemptar contra la dignitat d'una persona, en particular quan es crea un entorn intimidatori, degradant o ofensiu (art. 7.1 de la Llei orgànica 3/2007, per a la igualtat efectiva de dones i homes).

Possibles conductes, entre altres:

– Conductes físiques deliberades, no desitjades, de naturalesa sexual.

– Conductes verbals que afecten la integritat sexual com ara insinuacions sexuals molestes, proposicions sexualment explícites o pressió per a l'activitat sexual; insistència per a una activitat social fora del lloc de treball després que s'haja posat en clar que aquesta insistència és molesta; flirtejos ofensius; comentaris insinuants, indirectes o comentaris obscens.

La característica més significativa de les conductes qualificables d'assetjament sexual és que resulten indesitjables per a la persona que les pateix i no requereixen una reiteració prolongada en el temps perquè puguin ser així qualificades i tindre conseqüències jurídiques.

Assetjament per raó de sexe: qualsevol comportament realitzat en funció del sexe d'una persona, amb el propòsit o l'efecte d'atemptar contra la seua dignitat i de crear un entorn intimidatori, degradant o ofensiu (art. 7.2 de la Llei orgànica 3/2007, per a la igualtat efectiva de dones i homes).

Assetjament discriminatori: tota conducta no desitjada relacionada amb l'origen racial o ètnic, la religió o les conviccions, la discapacitat, l'edat o l'orientació sexual d'una persona, que tinga com a objectiu o conseqüència atemptar contra la seua dignitat i crear un ambient intimidatori, humiliant o ofensiu (article 28 de la Llei 62/2003, de 30 de desembre, de mesures fiscals, administratives i de l'ordre social).

L'assetjament per raó d'origen racial o ètnic, religió o conviccions, diversitat funcional, edat o orientació sexual es consideren en tot cas actes discriminatoris.

Les categories que es podrien incloure per a l'anàlisi serien, entre altres, la discriminació:

– Per ser dona (masclisme).

– Per orientació sexual.

– Per identitat de gènere.

– Per motius racials i/o ètnics (racisme).

– Per origen, nacionalitat, cultura i/o valors diferents (xenofòbia).

– Per diversitat funcional.

– Per motius religiosos.

– Per adscripció grupal.

Situacions de violència laboral: qualsevol altra situació no inclosa en els supòsits anteriors que suppose al personal empleat públic rebre abusos, amenaces o atacs en circumstàncies relacionades amb la seua activitat laboral, que posen en perill, implícitament o explícitament, la seua seguretat, el seu benestar o la seua salut (física i/o psíquica). Inclou tant la violència física (agressió física sobre la persona treballadora o causar danys en propietats de l'organització o del personal) com la violència psicològica (intimidació, amenaces, conductes de violència psicològica susceptibles de causar dany psicològic i moral, la violència laboral de baixa intensitat, etc.).

Altres conceptes:

Dentro de estas actuaciones o comportamientos, algunas veces inadecuados, que no podemos considerar constitutivas de acoso moral, se relacionan de manera no exhaustiva las siguientes:

a) 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.

b) Situaciones de amenazas o agresiones no realizadas de forma reiterada y/o prolongada en el tiempo, sino aisladas y de carácter puntual.

c) Acciones realizadas por personal de mayor jerarquía que ejerce la dirección con un estilo de mando autoritario sin que supongan comportamientos arbitrarios y siempre guardando el debido respeto y consideración, en el ámbito interpersonal o hacia la colectividad.

d) La incorrecta organización del trabajo y la falta de comunicación.

e) La presión legítima de exigir lo que se pacta o el cumplimiento de las normas y de los procedimientos aprobados.

f) Incumplimiento de legalidad o negligencias.

g) Críticas constructivas, explícitas, justificadas.

Acoso sexual: cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo (Art.7.1 de la Ley orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres).

Posibles conductas, entre otras:

– Conductas físicas deliberadas, no deseadas, de naturaleza sexual.

– Conductas verbales que afectan a la integridad sexual como: insinuaciones sexuales molestas, proposiciones sexualmente explícitas o presión para la actividad sexual; insistencia para una actividad social fuera del lugar de trabajo después que se haya puesto en claro que dicha insistencia es molesta; flirteos ofensivos; comentarios insinuantes, indirectos o comentarios obscenos.

La característica más significativa de las conductas calificables de acoso sexual es que resultan indeseables para la persona que las padece y no requieren de una reiteración prolongada en el tiempo para que puedas ser así calificadas y tener consecuencias jurídicas.

Acoso por razón de sexo: cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo. (Art.7.2 de la Ley orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres).

Acoso discriminatorio: toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o las convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un ambiente intimidatorio, humillante u ofensivo (art. 28 de la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social).

El acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, diversidad funcional, edad u orientación sexual se consideran en todo caso actos discriminatorios.

Las categorías que se podrían incluir para el análisis serían, entre otras, la discriminación:

– Por ser mujer (machismo)

– Por orientación sexual

– Por identidad de género

– Por motivos raciales y/o étnicos (racismo)

– Por origen, nacionalidad, cultura y/o valores diferentes (xenofobia)

– Por diversidad funcional

– Por motivos religiosos

– Por adscripción grupal

Situaciones de violencia laboral: cualquier otra situación no incluida en los supuestos anteriores que supongan al personal empleado público recibir abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su actividad laboral, que pongan en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud (física y/o psíquica). Incluye tanto la violencia física (agresión física sobre la persona trabajadora o causar daños en propiedades de la organización o del personal) como la violencia psicológica (intimidación, amenazas, conductas de violencia psicológica susceptibles de causar daño psicológico y moral, la violencia laboral de baja intensidad, etc.).

Otros conceptos:



Conflicte: situació problemàtica en la relació interpersonal entre individus, que tenen idees, opinions, necessitats, expectatives, percepcions i interessos diferents o contraris sense aconseguir 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 es pot desenvolupar tant en les relacions ascendents, descendents i al mateix nivell, així com de forma externa amb els usuaris i usuàries, clients, pacients, etc., i poden generar situacions d'estrés. Tot això fa que l'ambient de treball siga tens i si les situacions persisteixen, poden possibilitar l'aparició de casos d'assetjament laboral.

No es consideren conflicte les situacions aïllades, merament ocasionals o derivades de desacords raonables en una relació laboral.

Mediació: intervenció en què dues parts o més implicades en un conflicte treballen amb una tercera, el mediador, imparcial i neutral, que sense tindre poder ni autoritat per a prendre decisions sobre el resultat final ajuda en la consecució d'un acord mútuament acceptable entre les parts a fi de generar les seues pròpies solucions.

5. Òrgans i unitats competents

Els òrgans o unitats competents que intervindran davant la presència de situacions conflictives que afavorisquen la possibilitat de quadres d'assetjament laboral són els següents:

– La Direcció General de Modernització i Relacions amb l'Administració de Justícia a través de les unitats de resolució de conflictes (d'ara en avant, URC).

– La Inspecció General de Serveis (IGS).

– El Servei de Prevenció de Riscos Laborals del Personal Propi de la Generalitat (SPRL).

5.1. La Direcció General de Modernització i Relacions amb l'Administració de Justícia. Unitat de resolució de conflictes

La Direcció General de Modernització i Relacions amb l'Administració de Justícia, d'acord amb les disposicions de l'article 69.3 de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, del Consell, exerceix la direcció de personal del seu àmbit competencial i en conseqüència, a més d'assumir les actuacions de prevenció primària davant l'assetjament laboral previstes en aquest protocol, ha de constituir tres URC, una per cada àmbit provincial.

El nombre d'aquestes unitats es pot modificar, en funció de les necessitats, amb l'acord previ en reunió extraordinària de la Comissió Paritària de Seguretat i Salut (COPASESA).

5.1.1. Composició de la URC: En la composició de les URC es respectarà en tot cas la paritat quant al gènere dels integrants, segons el que preveu la normativa en matèria d'igualtat, i estarà composta per les persones següents:

– Dues persones en representació de la Direcció General de Modernització i Relacions amb l'Administració de Justícia, designades pel seu titular, de les quals almenys una ha d'estar adscrita al Servei de Personal de la direcció general esmentada.

– Dos representants nomenats per les organitzacions sindicals amb representació en la Mesa Sectorial de Justícia.

Es designarà una persona suplent per cada una de les integrants que constitueixen la URC, en cas de ser necessari. Aquesta informació es farà pública i s'articularan els mecanismes necessaris per a la substitució dels seus components.

Els qui integren la URC han de disposar de formació adequada i suficient per a detectar, gestionar o resoldre qualsevol tipus de situació d'assetjament en l'àmbit laboral. La formació serà proporcionada per la persona responsable del departament de personal de la Direcció General de Modernització i Relacions amb l'Administració de Justícia a través dels òrgans de formació corresponents.

Així mateix, la unitat podrà sol·licitar la presència de persones expertes quan es considere necessari. En tot cas, quan es tracte de fets que es refereixen a un possible assetjament sexual, la URC comptarà necessàriament amb l'assistència d'experts en aquesta matèria.

Els membres de les URC estaran subjectes a la normativa general vigent respecte a les causes d'abstenció i/o recusació i seran acreditades per la Direcció General de Modernització i Relacions amb l'Administració de Justícia, amb la sol·licitud prèvia del Servei de Personal de l'Administració de Justícia corresponent, i han de comptar amb el temps i els mitjans suficients per a l'exercici de les seues funcions.

Conflicto: 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 laboral.

No se consideran conflicto aquellas situaciones aisladas, meramente ocasionales o derivadas de desencuentros razonables en una relación laboral.

Mediación: intervención en la que dos o más partes implicadas en un conflicto trabajan con una tercera, el mediador, imparcial y neutral, que, no teniendo poder ni autoridad para tomar decisiones sobre el resultado final, ayuda en la consecución de un acuerdo mutuamente aceptable entre las partes a fin de generar sus propias soluciones.

5. Órganos y unidades competentes

Los órganos o unidades competentes que intervendrán ante la presencia de situaciones conflictivas que favorezcan la posibilidad de cuadros de acoso laboral son los siguientes:

– La Dirección General de Modernización y Relaciones con la Administración de Justicia a través de las Unidades de Resolución de Conflictos (en adelante URC).

– La Inspección General de Servicios (IGS).

– El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del Personal Propio de la Generalitat (SPRL).

5.1. La Dirección General de Modernización y Relaciones con la Administración de Justicia. Unidad de Resolución de Conflictos

La Dirección General de Modernización y Relaciones con la Administración de Justicia de acuerdo con lo que dispone el artículo 69.3 de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, del Consell ostenta la jefatura de personal de su ámbito competencial y en consecuencia, además de asumir las actuaciones de prevención primaria frente al acoso laboral previstas en este protocolo, deberá de constituir tres URC, una por cada ámbito provincial.

El número de dichas unidades podrá ser modificado, en función de las necesidades, previo acuerdo en reunión extraordinaria de la Comisión Paritaria de Seguridad y Salud (COPASESA).

5.1.1. Composición de la URC: En la composición de las URC se respetará en todo caso la paridad en cuanto al género de sus integrantes, según lo previsto en la normativa en materia de igualdad y estará compuesta por las siguientes personas:

– Dos personas en representación de la Dirección General de Modernización y Relaciones con la Administración de Justicia, designadas por su titular, de las que al menos una deberá estar adscrita al Servicio de Personal de la citada Dirección.

– Dos representantes nombrados por las organizaciones sindicales con representación en la Mesa Sectorial de Justicia.

Se designará una persona suplente por cada una de los integrantes que constituyen la URC, en caso de ser necesario. Esta información se hará pública y se articularán los mecanismos necesarios para la sustitución de sus componentes.

Quienes integren la URC han de disponer de formación adecuada y suficiente para detectar, gestionar o resolver cualquier tipo de situación de acoso en el ámbito laboral. La formación será proporcionada por la persona responsable del departamento de personal de la Dirección General de Modernización y Relaciones con la Administración de Justicia a través de los órganos de formación correspondientes.

Asimismo, la Unidad podrá solicitar la presencia de personas expertas cuando se considere necesario. En todo caso, cuando se trate de hechos que se refieren a un posible acoso sexual, la URC contará necesariamente con la asistencia de expertos en esta materia.

Los miembros de las URC estarán sujetos a la normativa general vigente respecto a las causas de abstención y/o recusación y serán acreditadas por la Dirección General de Modernización y Relaciones con la Administración de Justicia, previa solicitud del Servicio de Personal de la Administración de Justicia correspondiente, debiendo contar con el tiempo y los medios suficientes para el ejercicio de sus funciones.



En les actuacions presencials amb les persones afectades la URC estarà representada de forma paritària per un màxim de dos components, tant en nombre com en gènere, llevat d'excepcions degudament justificades.

La Direcció General de Modernització i Relacions amb l'Administració de Justícia elaborarà, amb la participació de les organitzacions amb representació en la Mesa Sectorial de Justícia, un reglament de funcionament intern de les URC. Aquest document pot consistir en una adaptació del reglament aprovat per la Direcció General de Funció Pública en desplegament del seu protocol, sempre tenint en compte les peculiaritats de l'Administració de Justícia.

5.1.2. Funcions de la URC

– Gestionar les situacions conflictives rebudes que puguen possibilitar quadres d'assetjament en l'entorn laboral per mitjà d'estratègies de mediació.

– Proposar actuacions per a la seua prevenció i resolució.

– Realitzar un seguiment de les mesures proposades.

5.1.3. Atribucions dels membres de les URC

Per al desenvolupament de les funcions anteriors, els qui formen part de les URC, que han de guardar el degut sigil i confidencialitat en tots els assumptes en què intervinguen, tindran les atribucions següents:

a) Accedir als centres i dependències de l'àmbit d'actuació.

b) Accedir a la informació i documentació necessàries en l'exercici de les seues funcions.

c) Realitzar les entrevistes pertinents al personal empleat públic durant la tramitació del procediment.

d) Sol·licitar suport i assessorament de persones expertes quan s'estime convenient.

5.2. Inspecció General de Serveis

És responsabilitat de l'òrgan competent en matèria d'inspecció general de serveis (d'ara en avant, IGS), com a màxim òrgan de control intern i inspecció, la vigilància de l'estricta compliment de la legalitat i de l'observança dels principis generals d'objectivitat, imparcialitat, eficàcia i eficiència a què es deuen les organitzacions de l'Administració de la Generalitat.

Així mateix, d'acord amb el que disposa l'article 3.1 de la Llei 22/2018, de 6 de novembre, de la Generalitat, d'Inspecció General de Serveis i del sistema d'alertes per a la prevenció de males pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, correspon a la IGS realitzar les actuacions de comprovació, anàlisi, investigació i informe que li atribuïsquen els protocols d'actuació en matèria d'assetjament moral en el treball (*mobbing*) o davant l'assetjament sexual o per raó de sexe en l'àmbit laboral de l'Administració de la Generalitat.

Correspon a la IGS, per tant, i en aplicació d'aquest protocol, tramitar i resoldre les denúncies que es presenten davant un possible assetjament laboral, amb l'abast assenyalat en l'apartat 7.2.

L'actuació de la IGS respectarà en tot cas les competències que, tant en matèria de personal com en matèria d'inspecció de tots els serveis del seu àmbit, tenen atribuïdes altres òrgans de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública.

5.3. Servei de Prevenció de Riscos Laborals del Personal Propi de la Generalitat

És responsabilitat del Servei de Prevenció de Riscos Laborals del Personal Propi de la Generalitat (INVASSAT) complir les obligacions establides en la Llei 31/1995, de prevenció de riscos laborals, així com en el Decret 123/2001, de 10 de juliol, del Govern Valencià, pel qual s'aprova el Reglament dels Serveis de Prevenció de Riscos Laborals en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat Valenciana i els seus organismes autònoms.

Actuarà d'ofici quan, en l'exercici de les seues competències, detecte indicis de risc per assetjament laboral durant la realització de les activitats següents:

– Avaluacions de risc.

– Actuacions de vigilància de la salut.

– Anàlisi de les situacions de dany laboral.

Així mateix, intervindrà en suport i a requeriment del personal empleat públic, de les unitats responsables de personal, de les URC i de les unitats que exerceixen la competència de la inspecció general dels serveis, i emetran els informes valoratius que a aquest efecte se li requerisquen.

En las actuaciones presenciales con las personas afectadas la URC estará representada de forma paritaria por un máximo de dos componentes, tanto a nivel numérico como de género, salvo excepciones debidamente justificadas.

Se elaborará por la Dirección General de Modernización y Relaciones con la Administración de Justicia con la participación de las organizaciones con representación en la Mesa Sectorial de Justicia, un Reglamento de funcionamiento interno de las URC. Dicho documento podrá consistir en una adaptación del Reglamento aprobado por la Dirección General de Función Pública en desarrollo de su protocolo, siempre teniendo en cuenta las peculiaridades de la Administración de Justicia.

5.1.2. Funciones de la URC:

– Gestionar las situaciones conflictivas recibidas que puedan posibilitar cuadros de acoso en el entorno laboral mediante estrategias de mediación.

– Proponer actuaciones para su prevención y resolución.

– Realizar un seguimiento de las medidas propuestas.

5.1.3. Atribuciones de los miembros de las URC.

Para el desarrollo de las anteriores funciones, quienes formen parte de las URC, deberán guardar el debido sigilo y confidencialidad en todos los asuntos en los que intervengan, tendrán las siguientes atribuciones:

a) Acceder a los centros y dependencias del ámbito de actuación.

b) Acceder a la información y documentación necesarias en el ejercicio de sus funciones.

c) Realizar las entrevistas pertinentes al personal empleado público durante la tramitación del procedimiento.

d) Solicitar apoyo y asesoramiento de personas expertas cuando se estime conveniente.

5.2. Inspección General de Servicios:

Es responsabilidad del órgano competente en materia de inspección general de servicios (en adelante IGS), como máximo órgano de control interno e inspección, la vigilancia del estricto cumplimiento de la legalidad y de la observancia de los principios generales de objetividad, imparcialidad, eficacia y eficiencia a que se deben las organizaciones de la Administración de la Generalitat.

Asimismo, de acuerdo con lo que dispone el artículo 3.1 de la LEY 22/2018, de 6 de noviembre, de la Generalitat, de Inspección General de Servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, corresponde a la IGS realizar las actuaciones de comprobación, análisis, investigación e informe que le atribuyan los protocolos de actuación en materia de acoso moral en el trabajo (*mobbing*) o ante el acoso sexual o por razón de sexo en el ámbito laboral de la Administración de la Generalitat.

A la IGS le corresponderá, por lo tanto y en aplicación de este protocolo, tramitar y resolver las denuncias que se presenten ante un posible acoso laboral, con el alcance señalado en el apartado 7.2.

La actuación de la IGS respetará en todo caso las competencias que, tanto en materia de personal como en materia de inspección de todos los servicios de su ámbito, tienen atribuidas otros órganos de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública.

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

Es responsabilidad del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del Personal Propio de la Generalitat (INVASSAT), cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley 31/1995 de prevención de riesgos laborales, así como en el Decreto 123/2001, de 10 de julio, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales en el ámbito de la administración de la Generalitat Valenciana y sus organismos autónomos.

Actuará de oficio, cuando en el ejercicio de sus competencias, detecte indicios de riesgo por acoso laboral, durante la realización de las siguientes actividades:

– Evaluaciones de riesgo.

– Actuaciones de vigilancia de la salud.

– Análisis de las situaciones de daño laboral.

Asimismo, intervendrá en apoyo y a requerimiento del personal empleado público, de las unidades responsables de personal, de las URC y de las unidades que ostentan la competencia de la inspección general de los servicios, emitiendo los informes valorativos que a tales efectos le sean requeridos.

6. Mesures de prevenció

Tota estratègia de lluita contra l'assetjament laboral ha de formular-se des de la perspectiva de la prevenció, tractant de detectar i corregir qualsevol situació de risc des del seu inici, adoptant mesures correctores davant determinats conflictes (com els descrits en l'apartat 4 d'aquest protocol) que, si s'intensifiquen i prolonguen en el temps, arribaran a produir situacions d'assetjament laboral. En tot cas l'important és desenvolupar mesures preventives a fi de preservar la protecció de la salut del personal empleat públic.

Prevenció primària: prevenció

A fi de previndre i evitar situacions de risc d'assetjament en l'entorn laboral que puguen afectar la seguretat i salut del personal empleat públic, s'adoptaran les mesures de prevenció primària següents:

– La Direcció General de Modernització i Relacions amb l'Administració de Justícia i el Servei de Personal de l'Administració de Justícia d'aquesta direcció vetllaran per la qualitat organitzativa i de funcionament dels seus òrgans judicials, serveis i unitats administratives, i fomentaran la formació del personal en aquells aspectes en què aquesta es manifeste necessària. Així mateix, procurarà que s'aborden els conflictes des d'estratègies de mediació.

– S'han de realitzar actuacions de millora de l'organització i el funcionament dels centres de destinació, de manera que les seues estructures organitzatives habituals fomenten la participació, les xarxes de suport mutu, el clima de treball adequat, la resolució pacífica de conflictes, aclariment de funcions, competències i millora de les comunicacions.

– Elaboració i difusió per l'organització d'una guia de bones pràctiques en els centres de treball.

– Potenciar la informació i formació del personal empleat públic a través de l'IVAP, en especial d'aquells que presten servei en les unitats administratives competents en matèria de gestió de personal i de les persones relacionades amb l'aplicació d'aquest protocol, a fi que no s'interprete com a assetjament el que són desavinences en conflictes, enfrontaments personals, rivalitat o, en general, episodis fortuïts.

– La redacció del mateix protocol es configura com un instrument de prevenció davant l'assetjament en l'àmbit laboral.

L'SPRL mantindrà la cooperació amb l'IVAP a fi de fomentar la integració de la prevenció tant en les accions formatives com en l'organització i el funcionament dels centres administratius.

Prevenció secundària: identificació i mesures de resolució

Davant una situació conflictiva que puga ocasionar un assetjament és procedent aplicar de forma immediata mesures de prevenció secundària. De manera sintètica, els passos que cal fer, el detall dels quals es recull en l'apartat següent en descriure els procediments corresponents, seguiran l'esquema d'intervenció següent:

a) Identificació del problema: la identificació de les situacions de presumpte assetjament es pot realitzar a partir de:

– La sol·licitud de les persones interessades o els seus representants davant qualsevol de les unitats competents previstes en l'apartat 5.1 d'aquest protocol.

– El coneixement d'aquestes situacions, derivades del treball ordinari de diferents òrgans i unitats administratives com ara la IGS, l'SPRL, altres òrgans o unitats de personal de l'Administració, etc.

b) Actuació pels òrgans competents per a la seua resolució:

– Unitats de resolució de conflictes (URC).

– La Inspecció General de Serveis (IGS).

c) Determinació del tractament que siga procedent.

Prevenció terciària: control de la implantació de les mesures

Actuacions orientades a l'esmena o reducció, en el personal inclòs en l'àmbit d'aplicació d'aquest protocol, dels efectes i/o les conseqüències derivades del risc, per mitjà de la comprovació del compliment de les mesures planificades. En coordinació i cooperació amb els òrgans administratius competents s'avaluarà i es cursarà informe en què s'indiquen les mesures preventives adequades al cas, especialment aquelles que impliquen canvis per a la millor organització del treball i la mediació en la resolució de conflictes a través dels recursos del centre o externs.

6. Medidas de prevención

Toda estrategia de lucha contra el acoso laboral debe formularse desde la perspectiva de la prevención, tratando de detectar y corregir cualquier situación de riesgo desde su inicio, adoptando medidas correctoras ante determinados conflictos (como los descritos en el apartado 4 de este protocolo) que, si se intensifican y prolongan en el tiempo, llegarán a producir situaciones de acoso laboral. En todo caso lo importante es desarrollar medidas preventivas en aras a preservar la protección de la salud del personal empleado público.

Prevenció primària:prevenció

En aras a prevenir y evitar situaciones de riesgo de acoso en el entorno laboral que puedan afectar a la seguridad y salud del personal empleado público, se adoptarán las siguientes medidas de prevención primaria:

– La Dirección General de Modernización y Relaciones con la Administración de Justicia y el Servicio de personal de la Administración de Justicia de dicha Dirección, velarán por la calidad organizativa y de funcionamiento de sus órganos judiciales, servicios y unidades administrativas, y fomentarán la formación del personal en aquellos aspectos en que esta se manifieste necesaria. Así mismo procurará que se aborden los conflictos desde estrategias de mediación.

– Se deberán realizar actuaciones de mejora de la organización y el funcionamiento de los centros de destino, de forma que sus estructuras organizativas habituales fomenten la participación, las redes de apoyo mutuo, el clima de trabajo adecuado, la resolución pacífica de conflictos, clarificación de funciones, competencias y mejora de las comunicaciones.

– Elaboración y difusión por la organización de una «guía de buenas prácticas» en los centros de trabajo.

– Potenciar la información y formación del personal empleado público a través del IVAP en especial de aquellos que presten servicio en las unidades administrativas competentes en materia de gestión de personal y de las personas relacionadas con la aplicación de este protocolo, con el fin de que no se interprete como acoso lo que son desavenencias en conflictos, enfrentamientos personales, rivalidad o, en general, episodios fortuitos.

– La redacción del propio protocolo se configura como un instrumento de prevención frente al acoso en el ámbito laboral.

El SPRL mantendrá la cooperación con el IVAP con objeto de fomentar la integración de la prevención tanto en las acciones formativas como en la organización y funcionamiento de los centros administrativos.

Prevenció secundària:identificació i mesures de resolució

Ante una situación conflictiva que pudiera ocasionar un acoso procede aplicar de forma inmediata medidas de prevención secundaria. De forma sintética los pasos a dar, cuyo detalle se recoge en el apartado siguiente al describir los correspondientes procedimientos, seguirán el siguiente esquema de intervención:

a) Identificación del problema: la identificación de las situaciones de presunto acoso se puede realizar a partir de:

– La solicitud de las personas interesadas o sus representantes ante cualquiera de las unidades competentes contempladas en el apartado 5.1 de este protocolo.

– El conocimiento de estas situaciones, derivadas del trabajo ordinario de distintos órganos y unidades administrativas como: la IGS, el SPRL, otros órganos o unidades de personal de la Administración etc.

b) Actuación por los órganos competentes para su resolución:

– Unidades de Resolución de Conflictos (URC).

– La Inspección General de Servicios (IGS).

c) Determinación del tratamiento que proceda.

Prevenció terciària: control de la implantació de les mesures

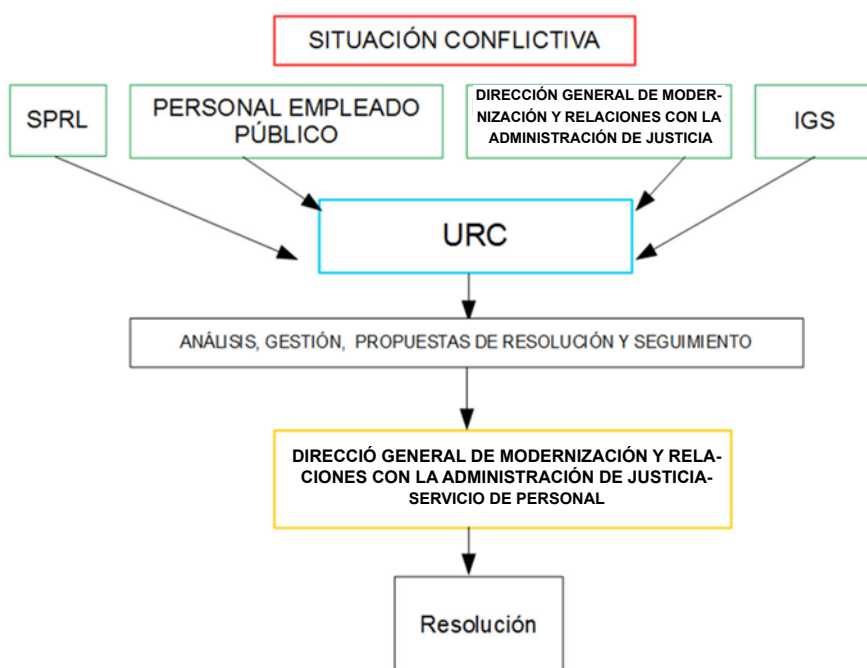
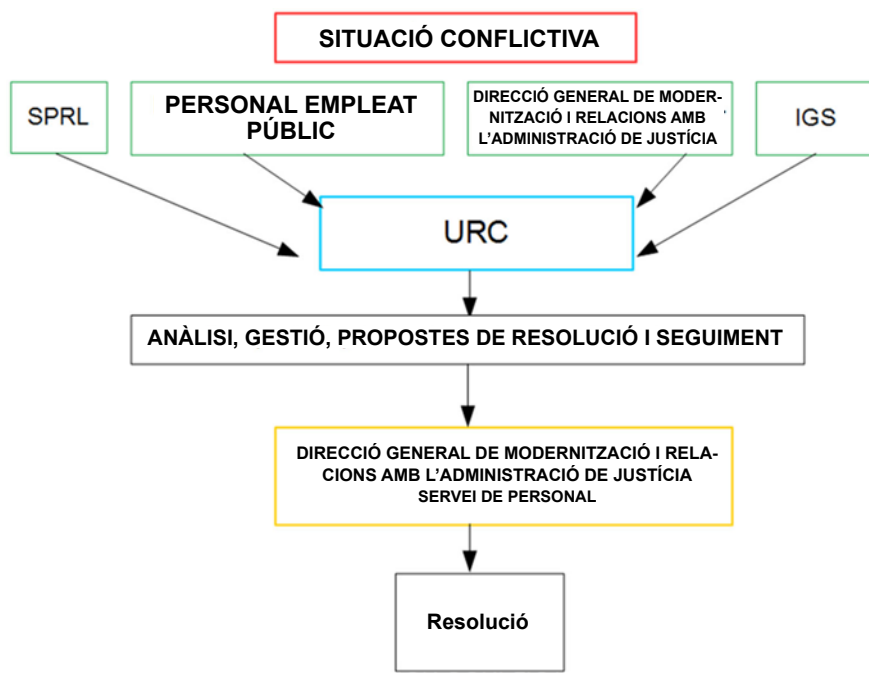
Actuaciones orientadas a la subsanación o reducción, en el personal incluido en el ámbito de aplicación del presente protocolo de los efectos y/o consecuencias derivadas del riesgo, mediante la comprobación del cumplimiento de las medidas planificadas. En coordinación y cooperación con los órganos administrativos competentes se evaluará y cursará informe en el que se indiquen las medidas preventivas adecuadas al caso, especialmente aquellas que impliquen cambios para la mejor organización del trabajo y la mediación en la resolución de conflictos a través de los recursos del centro o externos.

Quan de la valoració dels fets, en qualsevol nivell d'actuació, i a criteri dels òrgans competents, es derive la necessitat d'adoptar mesures cautelars, es cursarà l'informe corresponent amb la major celeritat.

7. Procediment d'actuació

Cuando de la valoración de los hechos, en cualquier nivel de actuación, y a criterio de los órganos competentes, se derive la necesidad de adoptar medidas cautelares, se cursará el informe correspondiente con la mayor celeridad.

7. Procedimiento de actuación





7.1. Actuacions preventives davant les URC en cas de situació conflictiva

Les sol·licituds de resolució de les situacions conflictives s'enviaran a les unitats de resolució de conflictes (URC) de l'àmbit provincial que corresponga de la Direcció General de Modernització i Relacions amb l'Administració de Justícia.

– Presentació de sol·licituds, documentació i registre. Poden realitzar la sol·licitud:

a) La persona afectada d'assetjament, directament o a través del seu representant.

b) Els delegats/ades de prevenció, integrants de les juntes de personal i comitès d'empresa coneixedors d'alguna situació conflictiva individual que pugua possibilitar algun quadre d'assetjament laboral, que han de comptar amb el consentiment de la persona afectada.

c) El/La responsable superior de l'òrgan o unitat on presta servei la persona o persones afectades, coneixedor/a d'alguna situació conflictiva que pugua possibilitar algun quadre d'assetjament laboral, respectant en tot moment el deure de sigil professional i confidencialitat.

d) L'SPRL.

e) La Direcció General de Modernització i Relacions amb l'Administració de Justícia.

f) La Inspecció General de Serveis.

– Tramitació de la sol·licitud:

La persona afectada pot ser acompanyada durant la tramitació per qui estime necessari, sense que puguin excedir de forma conjunta el nombre de components de la URC.

La URC competent analitzarà i gestionarà les sol·licituds i emetrà l'informe final corresponent en el termini màxim de 15 dies hàbils següents a la presentació de la sol·licitud. Per a això haurà de demanar la màxima informació a través d'entrevistes amb les parts implicades en el procediment, visites als centres, etc., i així mateix podrà proposar l'adopció de mesures cautelars provisionals en funció de la gravetat del cas.

En l'informe esmentat es faran constar les actuacions dutes a terme durant el procés de mediació, incloent-hi les mesures cautelars, si és el cas, així com les mesures que es proposen per a solucionar al conflicte.

L'informe es comunicarà a la Direcció General de Modernització i Relacions amb l'Administració de Justícia perquè en prenga coneixement i el trasllade a l'òrgan competent.

Quan la complexitat de les circumstàncies del cas ho aconsellen, els terminis establits poden ampliar-se per un nou període que no excedirà la meitat dels terminis, i aquesta ampliació s'haurà de justificar en l'informe.

– Finalització del procés:

El procés finalitzarà amb l'execució d'alguna de les propostes de resolució següents:

– Realitzat el procés de mediació satisfactòriament, la resolució es comunicarà al departament de personal corresponent, a la Direcció General i al Comitè de Seguretat i Salut.

– Proposar les actuacions que s'estimen convenientes a la Direcció de Modernització i Relacions amb l'Administració de Justícia quan les parts no arriben a un acord.

– Aquestes actuacions podrien incloure el trasllat de l'expedient a altres òrgans (IGS, òrgans judicials, etc.).

7.2. Actuacions davant denúncies per assetjament laboral davant la Inspecció General de Serveis

7.1. Actuaciones preventivas ante las URC en caso de situación conflictiva:

Las solicitudes de resolución de las situaciones conflictivas serán enviadas a las unidades de resolución de conflictos (URC) del ámbito provincial que corresponda de la Dirección General de Modernización y Relaciones con la Administración de Justicia.

– Presentación de solicitudes, documentación y registro. Pueden realizar la solicitud:

a) La persona afectada de acoso, directamente o a través de su representante.

b) Los delegados/-as de prevención, integrantes de las juntas de personal y comités de empresa conocedores de alguna situación conflictiva individual que puede posibilitar algún cuadro de acoso laboral, debiendo contar con el consentimiento de la persona afectada.

c) El/la responsable superior del órgano o unidad donde presta su servicio la persona o personas afectadas, conocedor/a de alguna situación conflictiva que pueda posibilitar algún cuadro de acoso laboral, respetando en todo momento el deber de sigilo profesional y confidencialidad.

d) El SPRL

e) La Dirección General de Modernización y Relaciones con la Administración de Justicia.

f) La Inspección General de Servicios.

Tramitación de la solicitud:

La persona afectada podrá ser acompañada durante la tramitación por quien estime necesario, sin que puedan exceder de forma conjunta del número de componentes de la URC.

La URC competente analizará y gestionará la solicitud y emitirá el informe final correspondiente en el plazo máximo de 15 días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, para ello deberá recabar la máxima información a través de entrevistas con las partes implicadas en el procedimiento, visitas a los centros, etc., Asimismo podrá proponer la adopción de medidas cautelares provisionales en función de la gravedad del caso.

En el citado informe se harán constar las actuaciones llevadas a cabo durante el proceso de mediación, incluyendo las medidas cautelares, en su caso, así como las medidas que se proponen para solucionar al conflicto.

El informe será comunicado a la Dirección General de Modernización y Relaciones con la Administración de Justicia para su conocimiento y traslado al órgano competente.

Cuando la complejidad de las circunstancias del caso lo aconsejen, los plazos establecidos podrán ampliarse por un nuevo periodo que no excederá la mitad de los mismos, debiendo justificarse dicha ampliación en el informe.

– Finalización del proceso:

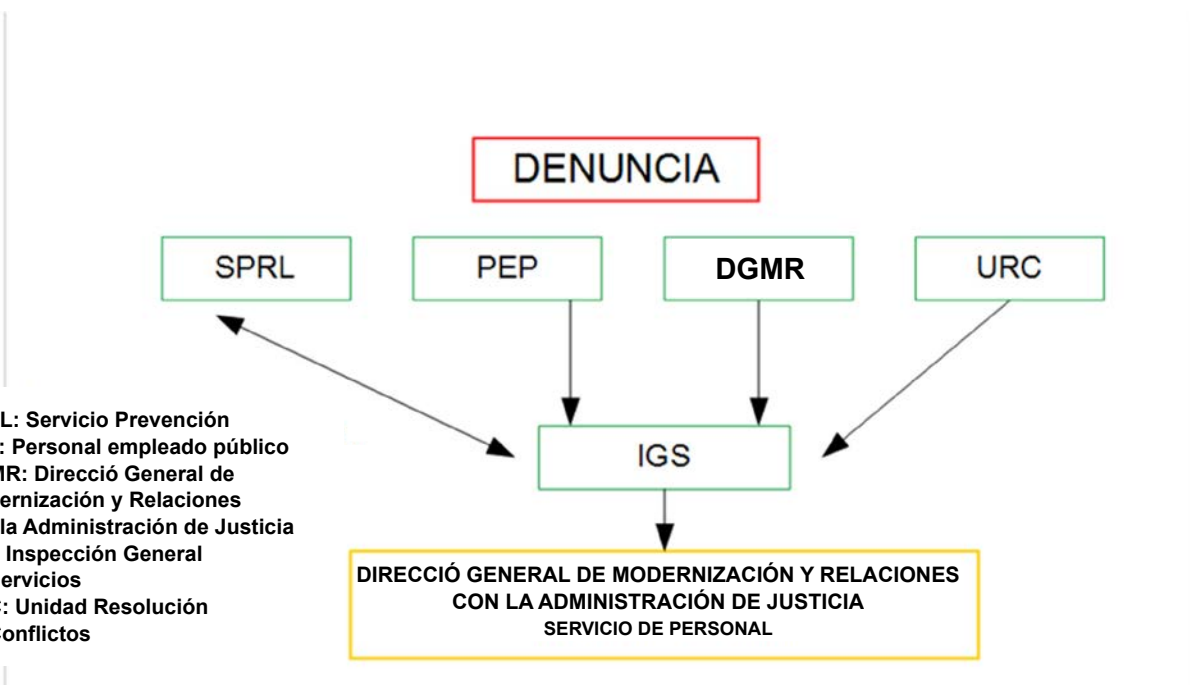
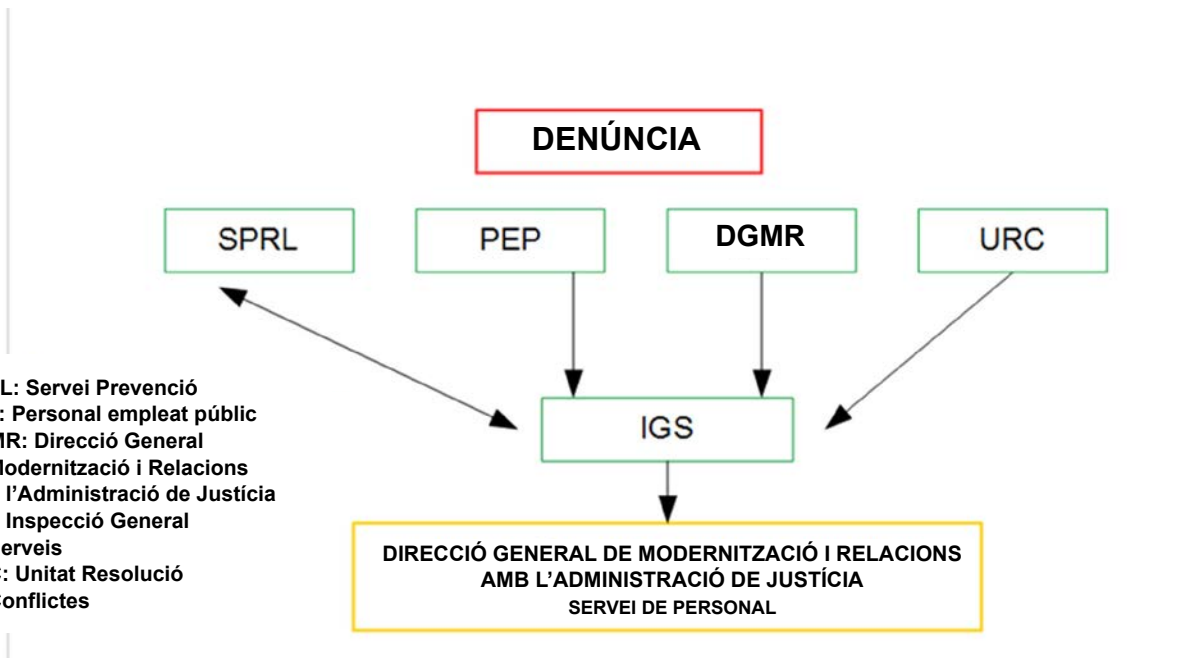
El proceso finalizará con la ejecución de alguna de las siguientes propuestas de resolución:

– Realizado el proceso de mediación satisfactoriamente, dicha resolución se comunicará al departamento de personal correspondiente, a la Dirección General de Modernización y Relaciones con la Administración de Justicia y al Comité de Seguridad y Salud.

– Proponer las actuaciones que se estimen convenientes a la Dirección General de Modernización y Relaciones con la Administración de Justicia cuando las partes no llegan a un acuerdo.

– Estas actuaciones podrían contemplar el traslado del expediente a otros órganos (IGS, órganos judiciales, etc)

7.2. Actuaciones ante denuncias por acoso laboral ante la Inspección General de Servicios



Les denúncies que formulen les persones afectades per assetjament laboral, directament o a través de l'SPRL o les URC, seran remeses i tramitades per la Inspecció General de Serveis.

7.2.1. Inici del procediment

El procediment s'iniciarà amb la presentació d'un escrit de denúncia en què es posarà de manifest uns fets que poden ser constitutius d'una situació d'assetjament laboral. L'escrit de denúncia pot acompanyar-se de la documentació o informació addicional que es considere convenient.

Els escrits de denúncia poden ser presentats per:

a) La persona interessada, o el seu representant, per trobar-se en una situació que qualifica, directament o indirectament, de qualsevol tipus d'assetjament dels assenyalats en aquest protocol. En la denúncia relatarà els fets bàsics que al seu parer fonamenten la denúncia i les persones que considere que són les responsables d'aquesta situació.

Las denuncias que formulen las personas afectadas por acoso laboral, directamente o a través del SPRL o las URC, serán remitidas y tramitadas por la Inspección General de Servicios.

7.2.1. Inicio del procedimiento

El procedimiento se iniciará con la presentación de un escrito de denuncia en el que se pondrá de manifiesto unos hechos que pueden ser constitutivos de una situación de acoso laboral. El escrito de denuncia podrá acompañarse de la documentación o información adicional que se considere conveniente.

Los escritos de denuncia pueden ser presentados por:

a) La persona interesada, o su representante, por encontrarse en una situación que califica, directa o indirectamente, de cualquier tipo de acoso de los señalados en el presente protocolo. En dicha denuncia relatará los hechos básicos que a su juicio fundamentan la denuncia y las personas que considere que son las responsables de esa situación.



En l'annex d'aquest protocol s'inclou un imprés model de denúncia, que estarà disponible en la intranet de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública. En la intranet de la Generalitat estarà disponible el model actualitzat de denúncia.

b) El Servei de Prevenció de Riscos Laborals de l'INVASSAT, quan advertisca, com a conseqüència d'alguna de les seues actuacions, uns fets que puguen ser constitutius d'assetjament. En aquests casos únicament es traslladarà a la IGS si la persona interessada ratifica que pateix una situació d'assetjament en l'entorn laboral i posa de manifest, per escrit, la seua conformitat amb aquesta remissió.

c) La Direcció General de Modernització i Relacions amb l'Administració de Justícia, com a òrgan superior de la gestió del personal en l'exercici de les seues competències d'inspecció i direcció de personal, quan detecte situacions d'assetjament que, en atenció a la seua singularitat o especials circumstàncies, hagen de ser investigades per la IGS.

d) Les unitats de resolució de conflictes (URC), a través de la Direcció General de Modernització i Relacions amb l'Administració de Justícia, quan el procés de mediació del conflicte plantejat no haja resultat satisfactori i s'estime convenient remetre'l per apreciar l'existència de fets que puguen ser constitutius d'un possible assetjament.

7.2.2. Admissió a tràmit

Una vegada comprovat que l'escrit de denúncia conté les dades mínimes perquè es puga iniciar la tramitació, després d'una primera anàlisi de la informació continguda en la denúncia, es procedirà a la seua qualificació i es decidirà:

– Inadmetre-la a tràmit per no complir-se les condicions exigides en aquest protocol, per considerar que no hi ha indicis racionals o suficients per a la seua investigació o per resultar evident que allò que s'ha plantejat no pertany a l'àmbit d'aplicació d'aquest protocol. La inadmissió comportarà l'arxivament de la denúncia, que serà notificat a la part interessada.

– Remetre-la a la DG de Justícia per al seu trasllat a la URC competent per considerar que es tracta d'un conflicte que ha de ser analitzat i gestionat en primera instància per aquesta unitat.

– Admetre-la a tràmit, i en aquest cas se'n procedirà a l'anàlisi i investigació ajustant-se al procediment regulat en l'apartat següent.

Per a preservar la intimitat, les denúncies per assetjament poden presentar-se per qualsevol mitjà que garantisca el dret a la intimitat i la confidencialitat d'aquesta. Una vegada rebuda se li assignarà un número d'expedient i es protegirà amb especial diligència la confidencialitat de la persona denunciante i de la denunciada.

Quan del contingut de la denúncia no quede clar el tipus de situació denunciada, a fi d'actuar amb la màxima celeritat, es contactarà amb la persona denunciante de la manera més ràpida possible (bé a través de contacte telefònic, mitjans electrònics o per mitjà d'una entrevista).

7.2.3. Anàlisi i investigació

La primera actuació de recopilació i anàlisi preliminar de la informació es desenvoluparà amb la major rapidesa, a fi d'atajar els possibles efectes o repercussions en la salut de la persona denunciante. Per això, aquesta anàlisi inicial es desenvoluparà en un termini màxim de 15 dies hàbils, des que es reba la denúncia. En el cas que es tracte d'una denúncia per assetjament sexual, per raó de sexe o discriminatori, el termini es reduirà a 7 dies hàbils, com a màxim.

Si en aquesta primera anàlisi es detecten indicis rellevants de l'existència d'assetjament, la conveniència de garantir la protecció de la persona denunciante, i a fi d'evitar majors perjudicis, amb audiència prèvia i conformitat d'aquesta, es requerirà urgentment la intervenció de l'òrgan competent en matèria de personal on preste serveis la presumpta víctima, que podrà adoptar la mesura de separació d'aquesta de la presumpta persona assetjadora, així com altres mesures cautelars (reordenació del temps de treball, canvi de lloc de treball...) que s'estimen oportunes i proporcionades a les circumstàncies del cas, comptant sempre amb la conformitat de qui ha denunciat. Aquestes mesures en cap cas podran suposar per a la persona presumptament assetjada un perjudici o menyscabament en les seues condicions laborals o salarials. En el cas que no s'adopten aquestes mesures cautelars s'haurà de motivar.

Del resultat d'aquesta anàlisi preliminar es deixarà constància en l'expedient, determinant els elements tinguts en compte per a requerir o no la intervenció del servei de prevenció.

En el anexo a este protocolo se incluye un impreso-modelo de denuncia, que estará disponible en la intranet de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública. En la intranet de la Generalitat estará disponible el modelo actualizado de denuncia.

b) El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del INVASSAT cuando advierta, como consecuencia de alguna de sus actuaciones, unos hechos que pudieran ser constitutivos de acoso. En estos casos únicamente se dará traslado a la IGS si la persona interesada ratifica que sufre una situación de acoso en el entorno laboral y pone de manifiesto, por escrito, su conformidad con dicha remisión.

c) La Dirección General de Modernización y Relaciones con la Administración de Justicia como órgano superior de la gestión del personal en el ejercicio de sus competencias de inspección y jefatura de personal, hayan detectado situaciones de acoso que, en atención a su singularidad o especiales circunstancias, deban ser investigadas por la IGS.

d) Las Unidades de Resolución de Conflictos, (URC) a través de la Dirección General de Modernización y Relaciones con la Administración de Justicia, cuando el proceso de mediación del conflicto planteado no haya resultado satisfactorio y se estime conveniente su remisión por apreciar la existencia de hechos que pudieran ser constitutivos de un posible acoso.

7.2.2. Admisión a trámite

Una vez comprobado que el escrito de denuncia contiene los datos mínimos para que se pueda iniciar la tramitación, tras un primer análisis de la información contenida en la misma, se procederá a su calificación y decidirá:

– Inadmitirla a trámite por no cumplirse las condiciones exigidas en el presente Protocolo, por considerar que no existen indicios racionales o suficientes para su investigación, o por resultar evidente que lo planteado no pertenece al ámbito de aplicación de este Protocolo. La inadmisión comportará el archivo de la denuncia que será notificado a la parte interesada.

– Remitirla a la Dirección General de Modernización y Relaciones con la Administración de Justicia para su traslado a la URC competente por considerar que se trata de un conflicto que debe ser analizado y gestionado en primera instancia por dicha unidad.

– Admitirla a trámite, en cuyo caso se procederá a su análisis e investigación ajustándose al procedimiento regulado en el apartado siguiente.

Para preservar la intimidad, las denuncias por acoso podrán presentarse por cualquier medio que garantice el derecho a la intimidad y la confidencialidad de la misma. Una vez recibida se le asignará un número de expediente y se protegerá con especial diligencia la confidencialidad de la persona denunciante y de la denunciada.

Cuando del contenido de la denuncia no quede claro el tipo de situación denunciada, con el fin de actuar con la máxima celeridad, se contactará con la persona denunciante de la forma más rápida posible (bien mediante contacto telefónico, medios electrónicos o mediante una entrevista).

7.2.3. Análisis e investigación

La primera actuación de recopilación y análisis preliminar de la información se desarrollará con la mayor rapidez, con el fin de atajar los posibles efectos o repercusiones en la salud de la persona denunciante. Por ello este análisis inicial se desarrollará en un plazo máximo de 15 días hábiles, desde que se reciba la denuncia. En el supuesto de que se trate de una denuncia por acoso sexual, por razón de sexo o discriminatorio, el plazo se reducirá a 7 días hábiles, como máximo.

Si en este primer análisis se detectan indicios relevantes de la existencia de acoso, la conveniencia de garantizar la protección de la persona denunciante, y con el fin de evitar mayores perjuicios, previa audiencia y conformidad de la misma, se requerirá urgentemente la intervención del órgano competente en materia de personal donde preste servicios la presunta víctima, que podrá adoptar la medida de separación de la misma de la presunta persona acosadora, así como otras medidas cautelares (reordenación del tiempo de trabajo, cambio de puesto de trabajo...) que se estimen oportunas y proporcionadas a las circunstancias del caso, contando siempre con la conformidad de quien ha denunciado. Estas medidas en ningún caso podrán suponer para la persona presuntamente acosada un perjuicio o menoscabo en sus condiciones laborales o salariales. En el caso de que no se adopten dichas medidas cautelares se deberá motivar.

Del resultado de este análisis preliminar se dejará constancia en el expediente, determinando los elementos tenidos en cuenta para requerir o no la intervención del servicio de prevención.



Una vegada finalitzada aquesta actuació preliminar es procedirà a analitzar i avaluar els fets descrits, a la llum de la doctrina i la jurisprudència existent sobre aquesta matèria, i es determinaran les actuacions que cal seguir, i es detallaran i es programaran les possibles intervencions: visites, entrevistes i persones amb qui s'ha de contactar. A continuació, s'executarà aquesta programació, sense perjudici que, si en el desenvolupament d'aquestes actuacions s'entén necessari incrementar o variar el nombre de visites o entrevistes programades, es duguen a terme en la forma i moment que s'estime més convenient.

Durant les actuacions, i en particular en les reunions i entrevistes mantingudes amb la IGS, tant la persona denunciant com la denunciada poden estar acompanyades, si així ho desitgen, per persones del seu entorn, o per un altre acompanyant de la seua elecció, com per exemple una o un delegat de prevenció o representant sindical. Tot això sense perjudici que, per raons de privacitat, en determinats casos una part de l'entrevista es desplegue únicament amb les persones interessades.

Al llarg de les visites i entrevistes, a més de testimonis verbals, es demanarà i es recollirà la documentació que pugua ser necessària per a ratificar, complementar, qualificar, matisar o descartar els fets a què es referisca la denúncia, tot això en execució de les atribucions conferides al personal inspector de serveis per l'article 7 de la ja esmentada Llei 22/2018, de 6 de novembre.

Tota l'actuació investigadora es desplegarà atenent de manera escrupolosa les obligacions de confidencialitat, sensibilitat i respecte a tots els drets de cada una de les parts afectades.

La informació generada i aportada per les actuacions que siguen conseqüència de l'aplicació d'aquest protocol tindrà tractament d'informació reservada i només hi podran accedir els qui intervinguen directament en la seua tramitació. Aquesta informació estarà subjecta al règim previst en l'article 22 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, i en la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

Informes addicionals

En qualsevol de les fases procedimentals d'aquesta tramitació, i sempre amb la menor dilació, el personal de la IGS pot demanar l'emissió d'informes específics que aporten dades i informació sobre els fets a què es refereix la denúncia.

En termes generals, els informes es poden sol·licitar:

a) Al Servei de Prevenció de Riscos Laborals de l'INVASSAT, tant pel que fa a possibles antecedents o valoracions del cas objecte de denúncia com als informes de riscos psicosocials realitzats en la unitat on s'hagen produït els fets denunciats.

b) A altres òrgans o unitats administratives responsables de la gestió, quan es considere necessari que aporten dades i informació complementària que col·labore en l'aclariment dels fets denunciats.

7.2.4. Informe final

Una vegada analitzada tota la informació recopilada i realitzades les actuacions que es consideren necessàries, el personal inspector de serveis a qui s'haja assignat l'actuació emetrà, en el termini de 10 dies hàbils, l'informe corresponent, que contindrà, necessàriament, una valoració dels fets denunciats i un apartat de conclusions i recomanacions.

En el cas que, com a resultat de la investigació realitzada, es detecten indicis racionals de qualsevol tipus d'assetjament tipificat en el Codi Penal, es comunicarà de manera immediata a la fiscalia i als òrgans anteriors, als quals s'informarà d'aquesta circumstància.

Quan de la informació remesa als òrgans responsables de personal de l'Administració de Justícia transferits de la Generalitat s'observe que algunes recomanacions puguen ser d'interès per a la URC respectiva, es posarà de manifest aquesta circumstància en l'informe final.

En el cas que després de la investigació realitzada s'haja arribat a la conclusió que la denúncia s'ha realitzat amb mala fe o basant-se en proves o testimonis falsos, en l'informe s'inclourà la recomanació que s'adopten les mesures disciplinàries o de qualsevol altre tipus que puguen ser aplicades a la persona denunciant.

En tot cas, si l'informe de la IGS conclou inexistència d'assetjament, però s'aprecia ambient hostil o clima laboral negatiu, entre les

Una vez finalizada esta actuación preliminar se procederá a analizar y evaluar los hechos descritos, a la luz de la doctrina y la jurisprudencia existente sobre esta materia y se determinarán las actuaciones a seguir, detallando y programando las posibles intervenciones: visitas, entrevistas y personas con las que se deberá contactar. A continuación, se ejecutará esta programación, sin perjuicio de que, si en el desarrollo de estas actuaciones se entiende necesario incrementar o variar el número de visitas o entrevistas programadas, se llevarán a cabo en la forma y momento que se estime más conveniente.

Durante las actuaciones, y en particular en las reuniones y entrevistas mantenidas con la IGS, tanto la persona denunciante como la denunciada podrán estar acompañadas, si así lo desean, por personas de su entorno, o por otro acompañante de su elección, como por ejemplo una o un delegado de prevención o representante sindical. Todo ello sin perjuicio de que, por razones de privacidad, en determinados casos una parte de la entrevista se desarrolle únicamente con las personas interesadas.

A lo largo de las visitas y entrevistas, además de testimonios verbales, se recabará y recogerá la documentación que pueda ser necesaria para ratificar, complementar, calificar, matizar o descartar los hechos a los que se refiera la denuncia, todo ello en ejecución de las atribuciones conferidas al personal inspector de servicios por el artículo 7 de la ya citada Ley 22/2018, de 6 de noviembre.

Toda la actuación investigadora se desarrollará atendiendo de forma escrupolosa a las obligaciones de confidencialidad, sensibilidad y respeto a todos los derechos de cada una de las partes afectadas.

La información generada y aportada por las actuaciones que sean consecuencia de la aplicación del presente Protocolo tendrá tratamiento de información reservada y solo podrán acceder a la misma quienes intervengan directamente en su tramitación. Esta información estará sujeta al régimen previsto en el artículo 22 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, y en la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

Informes adicionales:

En cualquiera de las fases procedimentales de esta tramitación, y siempre con la menor dilación el personal de la IGS podrá recabar la emisión de informes específicos que aporten datos e información sobre los hechos a que se refiere la denuncia.

En términos generales, los informes se podrán solicitar:

a) Al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del INVASSAT, tanto en lo referente a posibles antecedentes o valoraciones del caso objeto de denuncia, como a los informes de riesgos psicosociales realizados en la unidad donde se hayan producido los hechos denunciados.

b) A otros órganos o unidades administrativas responsables de la gestión, cuando se estime necesario que aporten datos e información complementaria que colabore en el esclarecimiento de los hechos denunciados.

7.2.4. Informe final

Una vez analizada toda la información recopilada y realizadas aquellas actuaciones que se consideren necesarias, el Personal Inspector de Servicios a quien se haya asignado la actuación emitirá, en el plazo de 10 días hábiles, el correspondiente informe que contendrá, necesariamente, una valoración de los hechos denunciados y un apartado de conclusiones y recomendaciones.

En el supuesto de que, como resultado de la investigación realizada, se detecten indicios racionales de cualquier tipo de acoso tipificado en el código penal, se comunicará de forma inmediata a la fiscalía y a los anteriores órganos, a los que se les informará de esta circunstancia.

Cuando de la información remitida a los órganos responsables de personal de la Administración de Justicia transferidos de la Generalitat se observe que algunas recomendaciones puedan ser de interés para la URC respectiva, se pondrá de manifiesto esta circunstancia en el informe final.

En el caso de que tras la investigación realizada se haya llegado a la conclusión de que la denuncia se ha realizado con mala fe o apoyándose en pruebas o testimonios falsos, en el informe se incluirá la recomendación de que se adopten las medidas disciplinarias o de cualquier otro tipo que puedan ser de aplicación a la persona denunciante.

En todo caso, si el informe de la IGS concluye inexistencia de acoso, pero se apreciase ambiente hostil o clima laboral negativo, entre



recomanacions de la IGS pot figurar, entre altres, la d'un canvi de lloc d'acord amb la normativa aplicable.

Les conclusions i recomanacions d'aquest informe es traslladaran a les parts implicades per al seu coneixement. Així mateix, es comunicarà a l'òrgan o òrgans corresponents (òrgans responsables de personal de l'Administració de Justícia transferits de la Generalitat i SPRL quan siga procedent i en tot cas quan es tracte de denúncies canalitzades des de prevenció), perquè adopten, si és el cas, les mesures que es deriven de les recomanacions dictades i, entre aquestes, les de caràcter disciplinari quan es confirme l'existència d'indicis rellevants de la situació d'assetjament denunciada.

7.3. Prevenció i gestió de les actuacions discriminatòries

En el supòsit de resolució de l'expedient disciplinari amb sanció que no comporte el trasllat forçós, l'òrgan competent adoptarà les mesures oportunes perquè els que estiguen involucrats en la demanda no compartiquen el mateix entorn laboral, i la persona presumptament assetjada tindrà l'opció de romandre en el seu lloc de treball o la possibilitat de sol·licitar un trasllat temporal per mitjà d'una comissió de serveis en què es tindran en compte les seues preferències de destinació i les necessitats del servei.

Si per part de la persona presumptament assetjadora es produeixen represàlies o actes de discriminació sobre la persona denunciada, aquestes conductes podran motivar l'obertura d'un expedient disciplinari que determine les possibles faltes i sancions que, si és el cas, siguen procedents.

Si s'han produït represàlies o hi ha hagut perjudicis en les condicions laborals durant el presumpte assetjament i/o el procediment d'investigació, qui haja denunciat tindrà dret a ser restituit/ida en les condicions en què es trobava abans d'aquest.

Es protegirà especialment de possibles represàlies els qui participen en les actuacions següents:

- Efectuar una denúncia o testificar, ajudar o participar en una investigació sobre assetjament en l'entorn laboral.
- Oposar-se a qualsevol conducta que constituïska assetjament contra si mateix o contra tercers.
- Realitzar una denúncia de bona fe, fins i tot si després de la investigació no es pot constatar.

8. Avaluació i revisió del protocol

Amb periodicitat anual, la Direcció General de Modernització i Relacions amb l'Administració de Justícia elaborarà un informe estadístic i de valoració, que ha d'incloure la variable de gènere, de les actuacions realitzades pels òrgans implicats respecte a les situacions d'assetjament laboral que s'hagen produït durant el període esmentat. Aquesta informació es remetrà a la Comissió d'Igualtat i a la Comissió Sectorial de Seguretat i Salut en el Treball del personal de l'Administració de Justícia transferit.

La informació generada i aportada per les actuacions que siguen conseqüència de l'aplicació d'aquest protocol tindrà caràcter confidencial, i només hi poden accedir les parts que intervinguen directament en la seua tramitació. Aquesta informació estarà subjecta al règim previst en l'article 22 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, i els articles 10 i 11 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals. A l'efecte, aquesta informació tindrà el mateix tractament que la informació reservada.

S'establiran relacions de col·laboració amb altres sectors de l'Administració, a fi de compartir coneixements en relació amb aquesta problemàtica i d'oferir recursos preventius.

La Direcció General de Modernització i Relacions amb l'Administració de Justícia, unitats de resolució de conflictes, organitzacions sindicals, òrgans sectorials d'inspecció i els diferents serveis de prevenció existents en la Generalitat mantindran l'oportuna comunicació i col·laboració a fi de millorar el coneixement en relació amb aquesta problemàtica de la qual s'elaboraran i recopilaran dades estadístiques i sobre l'aplicació d'aquest protocol. Aquest coneixement i experiència es farà extensiu a altres administracions públiques.

Les URC i l'SPRL realitzaran un seguiment semestral dels casos gestionats i del personal empleat públic afectat per situacions d'assetjament laboral.

las recomendaciones de la IGS podrá figurar, entre otras, la de un cambio de puesto de acuerdo con la normativa aplicable.

De las conclusiones y recomendaciones de dicho informe se dará traslado a las partes implicadas para su conocimiento. Asimismo, se comunicará al órgano u órganos correspondientes (órganos responsables de personal de la Administración de Justicia transferidos de la Generalitat y SPRL cuando proceda y en todo caso cuando se trate de denuncias canalizadas desde prevención), para que adopten, en su caso, las medidas que se deriven de las recomendaciones dictadas y, entre ellas, aquellas de carácter disciplinario cuando que se confirme la existencia de indicios relevantes de la situación de acoso denunciada.

7.3. Prevención y Gestión de las actuaciones discriminatorias

En el supuesto de resolución del expediente disciplinario con sanción que no conlleve el traslado forzoso, el órgano competente, adoptará las medidas oportunas para que quienes estén involucrados en la demanda no compartan el mismo entorno laboral, teniendo la persona presuntamente acosada la opción de permanecer en su puesto de trabajo o la posibilidad de solicitar un traslado temporal mediante una comisión de servicios en la que se tendrán en cuenta sus preferencias de destino y las necesidades del servicio.

Si por parte de la persona presuntamente acosadora se produjeran represalias o actos de discriminación sobre la persona denunciante, dichas conductas podrán motivar la apertura de un expediente disciplinario que determine las posibles faltas y sanciones que, en su caso, procedan.

Si se han producido represalias o ha habido perjuicios en las condiciones laborales durante el presunto acoso y/o el procedimiento de investigación, quien haya denunciado tendrá derecho a ser restituido/a en las condiciones en que se encontraba antes del mismo.

Se protegerá especialmente de posibles represalias a quienes participen en las siguientes actuaciones:

- Efectuar una denuncia o atestiguar, ayudar o participar en una investigación sobre acoso en el entorno laboral.
- Oponerse a cualquier conducta que constituya acoso contra sí mismo o contra terceros.
- Realizar una denuncia de buena fe, aún si después de la investigación no se puede constatar.

8. Evaluación y revisión del protocolo

Con periodicidad anual, la Dirección General de Modernización y Relaciones con la Administración de Justicia elaborará un informe estadístico y de valoración, que deberá incluir la variable de género, de las actuaciones realizadas por los órganos implicados respecto a las situaciones de acoso laboral que se hayan producido durante el citado período. Dicha información será remitida a la Comisión de Igualdad y a la Comisión Sectorial de Seguridad y Salud en el Trabajo del personal de la Administración de Justicia transferido.

La información generada y aportada por las actuaciones que sean consecuencia de la aplicación del presente protocolo tendrá carácter confidencial, y solo podrán acceder a la misma las partes que intervengan directamente en su tramitación. Esta información estará sujeta al régimen previsto en el artículo 22 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, y los artículos 10 y 11 de la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales. A estos efectos, esta información tendrá el mismo tratamiento que la información reservada.

Se establecerán relaciones de colaboración con otros sectores de la Administración, a fin de compartir conocimientos en relación con esta problemática y de ofrecer recursos preventivos.

La Dirección General de Modernización y Relaciones con la Administración de Justicia, Unidades de Resolución de Conflictos, organizaciones sindicales, órganos sectoriales de inspección y los distintos servicios de prevención existentes en la Generalitat, mantendrán la oportuna comunicación y colaboración con el fin de mejorar el conocimiento en relación con esta problemática de la que se elaborarán y recopilarán datos estadísticos y sobre la aplicación de este protocolo. Dicho conocimiento y experiencia se hará extensivo a otras administraciones públicas.

Por parte de las URC y del SPRL se realizará un seguimiento semestral de los casos gestionados y del personal empleado público afectado por situaciones de acoso laboral.



En el termini de tres mesos des de l'aprovació d'aquest protocol, com a mesura de prevenció primària, s'elaborarà una guia de bones pràctiques des de la Direcció General de Modernització i Relacions amb l'Administració de Justícia, amb la col·laboració de l'SPRL. Aquesta guia es publicarà i es difondrà per les unitats responsables de personal entre tots els òrgans judicials i unitats administratives, així com altres serveis de l'Administració de Justícia. El treball d'elaboració de la guia podrà consistir en l'adaptació de la Guia de bones pràctiques elaborada per la Direcció General de Funció Pública, sempre tenint en compte les peculiaritats de l'Administració de Justícia.

Les URC poden proposar a la Comissió Sectorial la revisió o modificació d'aquest protocol.

Aquest protocol entrarà en vigor l'endemà de la publicació en el DOGV després de l'aprovació per la Mesa Sectorial de Justícia i la ratificació per la COPASESA.

9. Marc normatiu

- Constitució espanyola, articles 9.2, 10, 14, 18.1 i 35.1.
- Llei orgànica 5/1982, d'1 de juliol, de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Llei orgànica 3/2007, per a la igualtat efectiva de dones i homes.
- Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.
- Reial decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic.

- Llei 10/2010, de 9 de juliol, d'ordenació i gestió de la funció pública valenciana.
 - Llei orgànica 6/1985, d'1 de juliol, del poder judicial.
 - Reial decret 796/2005, d'1 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament general de règim disciplinari del personal al servei de l'Administració de Justícia.
 - Llei 22/2018, de 6 novembre, de la Inspecció General de Serveis i del sistema d'alertes per a la prevenció de males pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.
- Així mateix, hi serà aplicable la resta de normativa europea, estatal i autonòmica que regule aquesta matèria.

10. Referència bibliogràfica

- Leymann, H. «The content and development of mobbing at work». *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 165-184, 1996.
- Procediment de gestió interna de conflictes. Servei de Prevenció de Riscos Laborals de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública. 2016.
- Protocol d'actuació davant l'assetjament laboral en l'Administració general de l'Estat. 2011.
- Nota Tècnica de Prevenció (NTP) 489: Violència en el lloc de treball. 1998.
- Nota Tècnica de Prevenció (NTP) 854 de l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball (INSHT): Assetjament psicològic en el treball: definició. 2009.
- Nota Tècnica de Prevenció (NTP) 856 de l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball (INSHT): Desenvolupament de competències i riscos psicosocials (I). 2010.
- Els protocols i procediments de gestió de conflictes d'assetjament laboral i altres situacions afins. «La mediació institucional en conflictes de acoso laboral». OSALAN – Institut Basc de Seguretat i Salut Laborals.
- Guia de l'Observatori Basc d'Assetjament per a l'elaboració d'un protocol sobre conductes d'assetjament laboral. OSALAN. 2014.
- Procediment de gestió interna de conflictes. Servei de Prevenció de Riscos Laborals del sector sanitari en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat. 2016.
- Protocol de prevenció i actuació davant l'assetjament laboral en l'Administració de la Generalitat. 2017.
- Protocol de prevenció i actuació davant l'assetjament laboral en centres docents dependents de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport. 2017.

En el plazo de 3 meses desde la aprobación del presente Protocolo, como medida de prevención primaria, se elaborará una Guía de Buenas prácticas desde la Dirección General de Modernización y Relaciones con la Administración de Justicia, con la colaboración del SPRL. Dicha Guía se publicará y difundirá por las unidades responsables de personal entre todos los órganos judiciales y unidades administrativas, así como otros Servicios de la Administración de Justicia. El trabajo de elaboración de dicha Guía podrá consistir en la adaptación de la Guía de Buenas Prácticas elaborada por la Dirección General de Modernización y Relaciones con la Administración de Justicia, siempre teniendo en cuenta las peculiaridades de la Administración de Justicia.

Las URC podrán proponer a la Comisión Sectorial la revisión o modificación del presente Protocolo.

El presente Protocolo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el DOGV después de su aprobación por la Mesa Sectorial de Justicia y su ratificación por la COPASESA.

9. Marco normativo


- Constitución Española, artículos 9.2, 10, 14, 18.1 y 35.1
- Ley orgánica 5/1982, del 1 de julio, del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana
- Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- La Ley orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, Ley de Prevención de Riesgos Laborales
- 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 10/2010, de 9 de julio, de ordenación y gestión de la función pública valenciana.
 - Ley orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial.
 - Real decreto 796/2005, de 1 de julio, por el que se aprueba el Reglamento general de régimen disciplinario del personal al servicio de la Administración de Justicia.
 - Ley 22/2018, de 6 noviembre, de la Inspección General de Servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.
- Asimismo, será de aplicación el resto de normativa europea, estatal y autonómica que regule esta materia.

10. Referencia bibliográfica

- Leymann, H. The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 165-184, 1996.
- Procedimiento de gestión interna de conflictos. Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública. 2016.
- Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado. 2011.
- Nota Técnica de Prevención (NTP) 489: Violencia en el lugar de trabajo 1998
- Nota Técnica de Prevención (NTP) 854 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) Acoso psicológico en el trabajo: definición 2009.
- Nota Técnica de Prevención (NTP) 856 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) Desarrollo de competencias y riesgos psicosociales (I) 2010.
- Los protocolos y procedimientos de gestión de conflictos de acoso laboral y otras situaciones afines. «La mediació institucional en conflictos de acoso laboral». OSALAN – Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales.
- Guía del Observatorio Vasco de Acoso para la elaboración de un Protocolo sobre Conductas de Acoso Laboral. OSALAN 2014.
- Procedimiento de gestión interna de conflictos. Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del sector sanitario en el ámbito de la Administración de la Generalitat. 2016.
- Protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral en la Administración de la Generalitat. 2017.
- Protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral en centros docentes dependientes de la Conselleria de Educació, Investigació, Cultura i Esport. 2017.

11. Annex I model denúncia

 GENERALITAT VALENCIANA	MODEL DE DENÚNCIA PER ASSETJAMENT LABORAL DAVANT LA INSPECCIÓ GENERAL DE SERVEIS	
Sol·licitud d'activació del protocol per assetjament laboral en l'àmbit de l'Administració de Justícia de la Generalitat Valenciana		
A	DADES DE LA PERSONA QUE PATEIX ASSETJAMENT	
NOM I COGNOMS		DNI
SEXE		
LLOC DE TREBALL		CENTRE DE TREBALL
TELÈFON		ADREÇA ELECTRÒNICA
CANAL DE CONTACTE PREFERIT		HORARI DE CONTACTE
B	TIPUS D'ASSETJAMENT	
Assetjament per raó de sexe / Assetjament sexual		
Assetjament discriminatori / Assetjament moral		
C	SOL·LICITANT	
Persona que pateix l'assetjament		
Representant legal		

D	DESCRIPCIÓ DELS FETS
	Cal incloure la màxima informació possible: descripció de la situació d'assetjament, persona que realitza l'assetjament, inici i freqüència dels fets, testimonis...
E	DOCUMENTACIÓ QUE S'APORTA
	No s'aporta documentació / S'aporta documentació
	LLISTA DE DOCUMENTACIÓ APORTADA
	_____, ____ de _____ de _____
	Sol·licite que la Inspecció General de Serveis iniciï la investigació relativa als fets exposats
	Signa
	SOL·LICITANT

*Informació i instruccions per a omplir el formulari de denúncia per a sol·licitar
l'activació del protocol de prevenció i actuació davant l'assetjament laboral.
Com omplir el formulari de denúncia*

Aquest model de denúncia és un document que recull les dades essencials per a sol·licitar l'activació del protocol per assetjament laboral en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat Valenciana. Amb aquest document denúncies davant la Inspecció General de Serveis una situació d'assetjament. Les dades d'identificació serveixen per a contactar amb la persona que realitza la denúncia i es tractaran amb la màxima confidencialitat.

Pots presentar el document per registre d'entrada amb mesures d'anonimat i confidencialitat (sobre tancat, sense nom...) o utilitzar el tràmit electrònic disponible que garanteix la màxima confidencialitat i arriba de manera directa i instantània a la Inspecció General de Serveis.

A continuació, pots consultar una orientació sobre com omplir el formulari:

A. Dades de la persona que pateix assetjament

Aquest apartat serveix per a identificar la persona que pateix l'assetjament. Aquestes dades, que seran tractades amb confidencialitat, són necessàries per a poder contactar amb ella i per a poder començar la investigació corresponent.

Ompli correctament la resposta de "Telèfon" i "Adreça electrònica", ja que són els canals que utilitzarà la Inspecció General de Serveis per a contactar posteriorment amb tu, per mitjà del canal i l'horari de contacte preferit que indiques en el formulari.

B. Tipus d'assetjament

Per a omplir aquest apartat correctament cal poder identificar quin tipus d'assetjament s'està patint. A continuació, detallem dos tipus d'assetjament que poden donar-se en l'àmbit laboral (l'assetjament per raó de sexe i l'assetjament sexual). La diferència entre ells és que mentre que l'assetjament sexual té -com el seu nom indica- component sexual, l'assetjament per raó de sexe comprén comportaments discriminatoris dirigits a una persona pel fet de ser home o dona.

El Protocol de prevenció i actuació davant l'assetjament laboral en l'Administració de la Generalitat recull els diferents tipus d'assetjament i les seues característiques. Pots consultar-lo per a ampliar informació.

Assetjament per raó de sexe: Assetjament sexual LO 3/2007

Qualsevol comportament realitzat en funció del sexe d'una persona, amb el propòsit o l'efecte d'atemptar contra la seua dignitat i de crear un entorn intimidatori, degradant o ofensiu.

Qualsevol comportament, verbal o físic, de caràcter sexual que tinga el propòsit o produísca l'efecte d'atemptar contra la dignitat d'una persona, en particular quan es crea un entorn intimidatori, degradant o ofensiu.

Possibles conductes:

- Ridiculitzar o menysprear les capacitats o habilitats basant-se en el sexe.
- Conductes discriminatories pel fet de ser una dona o un home.
- Comentaris que busquen incomodar i allunyar treballadors i treballadores de treballs considerats normalment del sexe oposat (treballs o tasques d'homes o de dones).
- Contacte físic deliberat de caràcter sexual i no desitjat per la persona que el pateix.
- Proposicions sexualment explícites.

- Comentaris de caràcter sexual.
- Peticions de favors sexuals, incloent-hi aquelles que s'associen amb la millora de condicions en el treball.

C. Sol·licitant

En aquest apartat cal marcar si qui està presentant la denúncia és la persona que pateix l'assetjament en l'àmbit laboral o el seu representant legal.

D. Descripció dels fets

A l'hora d'omplir aquest apartat cal descriure els comportaments i les situacions que has identificat com a assetjament. Detalla tant com pugues quan va començar l'assetjament, on ha passat, si ha passat en més d'una ocasió, qui és la persona que assetja i si hi havia persones davant que van veure o van escoltar el fet produït. Tota aquesta informació servirà a la Inspecció General de Serveis per a començar a examinar i avaluar la situació.

F. Documentació que s'aporta

Si hi ha algun tipus de documentació que evidencie la situació d'assetjament patida (correus electrònics, fotografies, àudios...) és el moment d'utilitzar-la i adjuntar-la a la sol·licitud.

En aquest apartat només has de marcar si aportes o no documentació i, en el cas de fer-ho, posar-la en una llista.

Per exemple: còpia del correu electrònic rebut el dia 01/01/2017 i enviat per xxxx@xxxx.xx.

G. Lloc, data i firma

Finalment, només quedarà indicar la data en què es presenta el document i firmar el document per a finalitzar aquest tràmit inicial que sol·licita a la Inspecció General de Serveis l'inici de la investigació corresponent.

Què passa després de la denúncia?

Quan la denúncia arriba a la Inspecció General de Serveis, el primer pas és contactar amb la persona que ha patit l'assetjament. Per mitjà d'una telefonada o un correu electrònic que arribarà en pocs dies, se li farà saber que la informació s'ha rebut i se li consultarà d'una manera més pròxima sobre la situació que viu com a persona assetjada i sobre la seua seguretat i benestar en el lloc de treball.

Una vegada garantits el benestar i la seguretat de la persona denunciant, s'ampliarà la informació recopilada entrevistant les persones implicades. Aquestes entrevistes es realitzaran discretament i amb especial diligència per a garantir la privacitat i confidencialitat de les dades personals i de la situació, de manera que cap informació no transcendisca/ultrapasse l'àmbit de les persones que ja estiguen implicades.


Com es garanteix la discreció i el benestar durant aquestes entrevistes? Per exemple, d'acord amb la preferència de qui denuncia, aquests tràmits poden donar-se dins o fora del lloc de treball i també es pot decidir anar amb acompanyament de familiars, de representants sindicals o en solitari.

Durant aquest període de recopilació i anàlisi de la informació poden adoptar-se mesures cautelars (reordenació del lloc o del temps de treball, canvi temporal de

departament o d'edifici, baixa laboral...) per a garantir el benestar i la seguretat de la víctima, sempre que aquesta hi estiga d'acord.

Tota la informació aportada, recopilada i generada en aquesta fase tindrà tractament d'informació reservada i només hi podran accedir les persones que intervinguen directament en la seua tramitació i en l'elaboració de l'informe final, que inclourà la valoració dels fets denunciats, conclusions i recomanacions.

11. Anexo I modelo denuncia

 GENERALITAT VALENCIANA	MODELO DE DENUNCIA POR ACOSO LABORAL ANTE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS Solicitud de activación del protocolo por acoso laboral en el ámbito de la Administración de Justicia de la Generalidad Valenciana		
A	DATOS DE LA PERSONA QUE SUFRE ACOSO		
NOMBRE Y APELLIDOS		DNI	SEXO
PUESTO DE TRABAJO		CENTRO DE TRABAJO	
TELÉFONO		CORREO ELECTRÓNICO	
CANAL DE CONTACTO PREFERIDO		HORARIO DE CONTACTO	
B	TIPO DE ACOSO		
Acoso por razón de sexo / Acoso sexual			
Acoso discriminatorio / Acoso moral			
C	SOLICITANTE		
Persona que sufre el acoso			
Representante legal			
D	DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS		
Incluir la máxima información posible: descripción de la situación de acoso, persona que realiza el acoso, inicio y frecuencia de los hechos, testigos...			

E	DOCUMENTACIÓN QUE SE APORTA
	<p>No se aporta documentación/ Si se aporta documentación</p> <p>LISTADO DE DOCUMENTACIÓN APORTADA</p>
	<p>_____, ____ de _____ de _____</p> <p>Solicito que la Inspección General de Servicios inicie la investigación relativa a los hechos expuestos</p> <p style="text-align: center;">Firma</p> <p style="text-align: center;">SOLICITANTE</p>

Información e instrucciones para rellenar el formulario de denuncia para solicitar la activación del protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral

Cómo rellenar el formulario de denuncia

Este modelo de denuncia es un documento que recoge los datos esenciales para solicitar la activación del protocolo por acoso laboral en el ámbito de la Administración de la Generalitat Valenciana. Con este documento denuncias ante la Inspección General de Servicios una situación de acoso. Los datos de identificación sirven para contactar la persona que realiza la denuncia y se tratarán con la máxima confidencialidad.

Puedes presentar el documento por registro de entrada con medidas de anonimato y confidencialidad (sobre cercado, sin nombre...) o utilizar el trámite electrónico disponible que garantiza la máxima confidencialidad y llega de manera directa e instantánea a la Inspección General de Servicios.

A continuación, puedes consultar una orientación de como rellenar el formulario:

A. Datos de la persona que sufre acoso

Este apartado sirve para identificar la persona que sufre el acoso. Estos datos, que serán tratadas con confidencialidad, son necesarias para poder contactar con ella y para poder empezar la investigación correspondiente.

Rellena correctamente la respuesta de «Teléfono» y «Dirección electrónica», puesto que son los canales que utilizará la Inspección General de Servicios para contactar posteriormente contigo, mediante el canal y el horario de contacto preferido que indicas al formulario.

B. Tipo de acoso

Para rellenar este apartado correctamente hay que poder identificar qué tipo de acoso se está sufriendo. A continuación, detallamos dos tipos de acoso que pueden darse al ámbito laboral (el acoso por razón de sexo y el acoso sexual). La diferencia entre ellos es que mientras el acoso sexual tiene -como su nombre indica- componente sexual, el acoso por razón de sexo comprende comportamientos discriminatorios dirigidos a una persona por el hecho de ser hombre o mujer.

El Protocolo de Prevención y Actuación ante el Acoso Laboral en la Administración de la Generalitat recoge los diferentes tipos de acoso y sus características, puedes consultarlo para ampliar información.

Acoso por razón de sexo: Acoso sexual LO 3/2007

Cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

Cualquier comportamiento, verbal o físico, de carácter sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

Posibles conductas

- Ridiculizar o despreciar las capacidades o habilidades basándose en el sexo.
- Conductas discriminatorias por el hecho de ser una mujer o un hombre.

- Comentarios que buscan incomodar y alejar a trabajadores y trabajadoras de trabajos considerados normalmente del sexo opuesto (trabajos o tareas de hombres o de mujeres).
- Contacto físico deliberado de carácter sexual y no deseado por la persona que lo sufre.
- Propositiones sexualmente explícitas.
- Comentarios de carácter sexual.
- Peticiones de favores sexuales, incluyendo aquellos que se asocian con la mejora de condiciones al trabajo.

C. Solicitante

En este apartado hay que marcar si quien está presentando la denuncia es la persona que sufre el acoso al ámbito laboral o el suyo o su representante legal.

D. Descripción de los hechos

A la hora de rellenar este apartado hay que describir los comportamientos y las situaciones que has identificado como acoso. Detalla tanto como puedas: cuando empezó el acoso, donde ha pasado, si ha pasado en más de una ocasión, quién es la persona que asedia y si había personas ante que vieron o escucharon el hecho ocurrido. Toda esta información servirá a la Inspección General de Servicios para empezar a examinar y evaluar la situación.

F. Documentación que se aporta

Si hay algún tipo de documentación que evidencie la situación de acoso sufrida (correos electrónicos, fotografías, audios...) es el momento de utilizarla y adjuntarla a la solicitud.

En este apartado solo tendrás que marcar si aportas o no documentación y, en el caso de hacerlo, listarla.

Por ejemplo: Copia del correo electrónico recibido el día 01.01.2017 y enviado por xxxx@xxxx.xx

G. Lugar, fecha y firma

Finalmente, solo quedará indicar la fecha en que se presenta el documento y firmar el documento para finalizar este trámite inicial que solicita a la Inspección General de Servicios el inicio de la investigación corresponden.

¿Qué pasa después de la denuncia?

Cuando la denuncia llega a la Inspección General de Servicios, el primer paso es contactar con la persona que ha sufrido el acoso. Mediante una telefonada o un correo electrónico que llegará en pocos días, se le hará saber que la información se ha recibido y se le consultará de una manera más próxima sobre la situación que vive como persona asediada y sobre su seguridad y bienestar al puesto de trabajo.

Una vez garantizada el bienestar y la seguridad de la persona denunciando, se ampliará la información recopilada entrevistando a las personas implicadas. Estas entrevistas se realizarán discretamente y con especial diligencia para garantizar la privacidad y confidencialidad de los datos personales y de la situación, de forma que ninguna información no trascienda/ultrapase el ámbito de las personas que ya estén implicadas.

¿Cómo se garantiza la discreción y el bienestar durante estas entrevistas? Por ejemplo, de acuerdo con la preferencia de quien denuncia, estos trámites podrán darse dentro o fuera del puesto de trabajo y también se podrá decidir ir con acompañamiento de familiares, de representantes sindicales o en solitario.

Durante este periodo de recopilación y análisis de la información podrán adoptarse medidas cautelares (reordenación del lugar o del tiempo de trabajo, cambio temporal de departamento o de edificio, baja laboral...) para garantizar el bienestar y la seguridad de la víctima, siempre que esta esté de acuerdo.

Toda la información aportada, recopilada y generada en esta fase tendrá tratamiento de información reservada y solo podrán acceder las personas que intervengan directamente en su tramitación y en la elaboración del informe final, que incluirá la valoración de los hechos denunciados, conclusiones y recomendaciones.