

# **PROTOCOL DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT DE L'ASSETJAMENT LABORAL EN L'ADMINISTRACIÓ DE LA GENERALITAT**

**Aprovat el 4/10/2017 en**

**Comissió Sectorial de Seguretat i Salut en el Treball**

## ÍNDEX

1.INTRODUCCIÓ I ANTECEDENTS.....	4
2.DECLARACIÓ DE PRINCIPIS.....	6
3.OBJECTE I ÀMBIT D'APLICACIÓ.....	8
4.CONCEPTES D'ASSETJAMENT LABORAL.....	9
5.ÒRGANS I UNITATS COMPETENTS.....	15
6.MESURES DE PREVENCIÓ.....	19
7.ESTRUCTURA PROCEDIMENTAL D'ACTUACIÓ.....	22
8.AVALUACIÓ I REVISIÓ DEL PROTOCOL.....	31
9.MARC NORMATIU.....	33
10. REFERÈNCIA BIBLIOGRÀFICA.....	34



## 1. INTRODUCCIÓ I ANTECEDENTS

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

La col·laboració i la interrelació de totes les persones 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 tots i totes treballant en una mateixa direcció, es tracta d'assolir unes mateixes finalitats i uns mateixos objectius, i adequar-se, en tot cas, a criteris de transparència, objectivitat, imparcialitat i no-discriminació.

Tota activitat laboral desenvolupada en qualsevol entorn, també en el de les administracions públiques, comporta l'existència d'una sèrie de riscos laborals. Entre aquests i també els relacionats amb factors de tipus psicosocial que l'organització i el seu personal directiu ha de tractar de previndre o minimitzar. Tot això amb la finalitat d'evitar riscos en la seua salut que, si es produeixen, repercutiran de manera 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). Igual que és molt important gestionar les relacions laborals "en positiu", ho és també eliminar els factors negatius que puguen sorgir en l'àmbit d'aquestes.

La Constitució espanyola ens 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. Juntament amb tot això, cal destacar que el personal empleat públic té, entre altres drets individuals reconeguts normativament, el de la protecció efectiva davant de l'assetjament moral i laboral, l'assetjament sexual i per raó de sexe, fets aquests que, si es produeixen i juntament amb

els d'assetjament per raó d'origen racial o ètnic, religió o conviccions, discapacitat, edat o orientació sexual, reflecteixen conductes i comportaments que, qualificats en algun cas per l'ordenament jurídic com a delictes, estan tipificats en l'àmbit administratiu per l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic i per la nostra normativa autonòmica de funció pública com a faltes molt greus.

La Llei 31/1995, de prevenció de riscos laborals disposa, en l'article 16, l'obligació d'avaluar les condicions de treball en la prestació dels seus serveis, i això inclou els riscos derivats de les condicions de treball i també els relatius a l'organització, els d'àmbit psicosocial.

La Generalitat, a través d'aquest protocol que ara es revisa, manifesta i reitera de manera clara el seu compromís de tolerància zero davant de tota conducta d'assetjament laboral, i això a través de portar a terme accions que, a més de previndre, corregisquen i eliminen aquest tipus de conductes indesitjables i inacceptables al si de la nostra administració.

Aquest protocol és una mostra del posicionament de la Generalitat davant d'aquesta greu problemàtica, posicionament que es dirigeix, basant-se en la prevenció, la mediació, si escau, i la investigació, a combatre aquestes situacions, i facilitar així i fer més transparents les vies de denúncia que pot utilitzar el personal empleat públic que puga patir una presumpta situació d'assetjament laboral. I ho fa en aquesta revisió inspirant-se, com ja es va fer en l'elaboració i l'aprovació inicial, en una lògica de participació i diàleg social que incloga i tinga en compte les aportacions de diversos actors amb interès i responsabilitat directa en el tema.

Al si de la Mesa Sectorial de Funció Pública sobre condicions de treball per al període 2008-2010 es va subscriure un acord del dia 20 de febrer de 2008 entre l'Administració valenciana i les organitzacions sindicals, aprovat pel Consell el 22 d'aquest mateix mes, per a la implantació d'un procediment per a la resolució de les possibles denúncies per assetjament moral (*mobbing*) del personal empleat públic. Derivat de tot això, es va elaborar el Protocol d'actuació davant de l'assetjament moral en el treball (*mobbing*) en l'Administració de la Generalitat, presentat en la reunió de la COPASESA el 17 de desembre de 2010. Així mateix, en el mateix fòrum es va presentar el protocol vigent sobre assetjament sexual i per raó de sexe.



La revisió d'aquests protocols i la seua unificació en un d'únic es desenvolupa en compliment del que estableix l'acord de legislatura de la mesa general de negociació del personal funcional, estatutari i laboral de la Generalitat (MGN I), de 9 de juny de 2016, com a resultat de la revisió, l'actualització i la reunificació de les actuacions que en aquest sentit es facen fins al moment, en matèria de prevenció, sobre la resolució i el seguiment de situacions de possible assetjament laboral, en qualsevol de les seues modalitats.

## 2. DECLARACIÓ DE PRINCIPIS

Qualsevol conducta violenta en el treball constitueix un acte que envileix qui l'exerceix, 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 davant del problema.

Aquestes actuacions, derivades del possible succés de conductes d'assetjament de les quals es puguen materialitzar danys per a la seguretat i la salut del personal empleat públic, han d'estar dotades de rigor, cautela i confidencialitat. L'Administració té l'obligació de ser acurada i protegir també els drets de les persones acusades, tot respectant la presumpció d'innocència i evitant que les actuacions preventives s'interpreten 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 terceres persones, derivat de les denúncies per assetjament i les actuacions derivades d'aquestes.

Juntament amb això, s'han d'evitar les denúncies falses, que causen un mal ús dels recursos de l'Administració i ocasionen un clar perjudici en les persones denunciades. Les denúncies falses dificulten l'eficàcia dels serveis i generen riscos afegits.

D'altra banda, si el resultat de l'expedient fóra el sobreseïment però amb una declaració expressa sobre la bona fe de la denúncia, la persona que denuncia podrà sol·licitar el trasllat d'oficina o departament sense que li supose un detriment en les seues condicions laborals.

Reafirmant el que exposa i a fi d'assegurar que tot el personal empleat públic de la Generalitat gaudisca d'un entorn laboral lliure de qualsevol tipus d'assetjament, destaquem a continuació els principis següents que s'hauran d'atendre i promoure per part de les diferents persones responsables dels diferents departaments de la Generalitat i els organismes dependents, en totes les seues actuacions i, en especial, en les desenvolupades en aplicació d'aquest protocol:

- Igualtat de tracte i oportunitats i a la no-discriminació per raó de sexe (LGTBI), naixement, raça, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social de l'àmbit laboral.
- Diligència i celeritat per a atendre qualsevol situació d'assetjament de què es tinga coneixement.
- Tracte personalitzat, amb respecte i protecció de la intimitat i dignitat per a totes les persones afectades. Totes les actuacions d'aquest protocol es faran amb sigil i respecte estrictes al que preveu la Llei de protecció de dades.
- Presumpció d'innocència.
- Objectivitat, transparència i imparcialitat.
- Habilitació de les mesures de protecció i cautelars necessàries, sense que en cap cas puguin suposar perjudici o pèrdua de drets de la presumpta víctima.
- Tolerància zero davant de qualsevol conducta que atempte contra la dignitat de les persones i la seua intimitat o que siga discriminatòria.
- Prevenció i lluita activa contra l'assetjament i destinació dels recursos necessaris per a fer-ho, i per a adoptar les mesures correctores i de protecció a les víctimes, que procedisquen.
- Assegurar la impartició de formació en aquesta matèria dirigida a sensibilitzar tot el personal i, de manera especial, el personal directiu i els comandaments intermedis.



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

- A rebre resposta a la queixa i/o la denúncia presentada.
- A no patir represàlies, tant les persones que efectuen una queixa i/o denúncia, com el qui acudisca com a testimoni, ajude o participe en la investigació.
- A l'assistència d'una persona representant dels treballadors o 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, la confidencialitat i la dignitat de les persones afectades. També garantirà la protecció de la víctima pel que fa a la seguretat i la salut, tenint en compte les conseqüències físiques o psicològiques que se'n puguen derivar.

### 3. OBJECTE I ÀMBIT D'APLICACIÓ

L'**objecte** d'aquest protocol és establir el procediment d'actuació de la Generalitat en els supòsits d'assetjament laboral de qualsevol naturalesa (assetjament moral, sexual, per raó de sexe, discriminatori o altres situacions de violència laboral).

Aquest protocol serà d'**aplicació** en els centres, serveis i unitats que depenen de l'Administració de la Generalitat i organismes autònoms, entesa com el conjunt d'òrgans i unitats administratives en què s'estructuren els serveis centrals i perifèrics de la presidència de la Generalitat, de la vicepresidència del Consell i de cada una de les conselleries, tret del sector sanitari, docent no universitari i de justícia, que han de tindre un procediment específic, si escau, i que puguen aplicar-lo amb caràcter subsidiari fins a l'aprovació dels protocols.

Les situacions que afecten el personal dels centres, serveis i unitats que depenen dels sectors sanitari, docent no universitari i de justícia es canalitzaran a través dels respectius procediments aprovats en aquestes conselleries, sense perjudici que la competència en matèria de coordinació del Servei de Prevenció de Riscos Laborals del personal propi de la Generalitat (d'ara en avant, SPRL) i de la Inspecció General dels Serveis (d'ara en avant, IGS) s'estenguen al conjunt de l'Administració de la Generalitat.

En el supòsit que es produïska qualsevol de les situacions esmentades en aquest protocol entre el personal empleat públic i el personal d'una altra organització o empresa externa que exerceix la seua activitat al mateix centre de treball, es disposaran les mesures necessàries en matèria de coordinació d'activitats empresarials per a resoldre-les.

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 empleat públic que depén de la GVA i que preste serveis als 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 una terminologia diversa per a anomenar el mateix fenomen, així com diferents definicions que pretenen delimitar el mateix problema, però no hi ha una definició unívoca en la legislació vigent, que el descriga amb caràcter general.

A l'efecte d'aquest protocol, considerarem **ASSETJAMENT LABORAL** tota una sèrie de conductes indesitjables i inacceptables, ocorregudes en l'entorn laboral, incloses en un marc conceptual ampli. Aquesta sèrie de conductes impliquen situacions definides com: assetjament moral, sexual o per raó de sexe, discriminatori i altres situacions de violència laboral.





**ASSETJAMENT MORAL:** també s'anomena, assetjament psicològic o fustigació.

Seguint la doctrina científicotècnica així com la jurisprudència a Espanya, que ha girat al voltant de les idees del professor Heinz Leymann, s'entén per assetjament moral *“la situació en què una persona o un grup de persones exerceixen una violència psicològica de manera sistemàtica, recurrent i durant un temps prolongat, sobre una altra persona o persones al 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, assenyalava 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 que menyscaba 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'una tercera persona” (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 manera reiterada i prolongada en el temps, cap a una persona o més per part d'una altra o altres que actuen davant d'aquesta o aquestes des d'una posició de poder (no necessàriament jeràrquica). Aquesta exposició es dóna 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 durada o la repetició d'aquestes accions però, en tot cas, es caracteritza pel caràcter repetit o continuat en el temps i dóna lloc a conductes o una pluralitat d'accions ofensives que, en conjunt, poden generar un entorn i no tenen un caràcter puntual.

L'assetjament moral en el treball (o *mobbing*) entés així respon en l'origen a una acció d'"assetjament" i de "fustigació" que es pot produir tant de manera individual (exercit per una sola persona) com grupal (per diverses), i fer-se des d'una posició de superioritat (el que s'exerceix des de dalt, en un sentit descendent, pel cap o caps), com per un igual o iguals (horitzontal) o 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 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 interessos, sentiments d'angoixa, por, menyspreu, desànim, baixa autoestima, etc., sentiments que condueixen o deriven en 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*) comprén una sèrie de conductes indesitjables, sempre que s'exercisquen de manera sistemàtica i reiterada en el temps, i entre aquestes:

- 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 mitjançant atacs a la seua vida privada.
- Accions contra l'execució del seu treball:
  - Encàrrecs que sobrepassen la capacitat o la qualificació professional o, al contrari, d'una categoria professional molt inferior de la que es té reconeguda.



- Privar de fer qualsevol activitat.
- Negar la informació o els recursos necessaris per a exercir el seu treball habitual.
- Dificultar la realització del treball.
- Cursar ordres de treball impossibles o contradictòries.
- Dificultar o reduir les possibilitats de comunicació i limitar els contactes socials dins de l'organització.
- Aïllar o allunyar, físicament o funcionalment, de la resta de la unitat a què es pertany, sense causa justificada.
- Fer comentaris o difondre rumors negatius i en perjudici de la reputació professional.
- I, en general, qualsevol pràctica o conducta que tendisca a menyscar el prestigi professional i a perjudicar l'exercici normal de les funcions.

D'altra banda, no podem obviar la possibilitat d'aparició de conductes, actuacions i comportaments de tipus inadequat que, com que no es prorroguen en el temps ni es presenten de manera sistemàtica, n'impedeixen la catalogació com a ASSETJAMENT MORAL, però davant de les quals no es pot deixar d'actuar perquè la corregisquen els òrgans competents responsables en el marc de la prevenció de riscos psicosocials, fins i tot propiciant mesures d'ordre disciplinari.

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

- Conductes que impliquen un conflicte, ocorregut en el marc de les relacions humanes i que, evidentment, afecten l'àmbit laboral, es donen en el seu entorn i

influeixen en l'organització i en les relacions laborals.

- Situacions d'amenaques o agressions no fetes de manera reiterada i/o prolongada en el temps, sinó aïllades i de caràcter puntual.
- Accions fetes per personal de rang superior que exerceix la direcció amb un estil de comandament autoritari amb comportaments arbitraris en l'àmbit interpersonal o a la col·lectivitat.
- L'organització incorrecta del treball i la falta de comunicació.
- La pressió legítima d'exigir el que es pacta o el compliment de les normes i procediments aprovats.
- Incompliment de legalitat o negligències.
- Crítiques constructives, explícites, 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:

- Contacte físic deliberat, no desitjat, de naturalesa sexual.
- Conducta verbal que afecta la integritat sexual com:
  - Proposicions sexualment explícites.
  - Preguntes o insinuacions sobre la vida privada de la persona.
  - Comentaris de caràcter sexual.
  - Peticions de favors sexuals, inclosos els que associen aquests favors amb la millora de les condicions de treball del personal empleat públic o la seua estabilitat en el treball.



- Gestos de caràcter sexual.

Les característiques més significatives són les que tenen un caràcter indesitjat per a la persona que el rep i l'assetjament sexual no necessita un comportament reiterat o prolongat en el temps per a ser considerat com a tal i tindre conseqüències jurídiques.

**ASSETJAMENT PER RAÓ DE SEXE:** qualsevol comportament fet 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 (art. 28 de la Llei 62/2003, de 30 de desembre, de mesures fiscals, administratives i de l'ordre social).

**SITUACIONS DE VIOLÈNCIA LABORAL:** qualsevol altra situació no inclosa en els supòsits anteriors que suposen per 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:

**CONFLICTE:** la interacció de persones interdependents que perceben oposició d'interessos, objectius i/o valors i que veuen en l'altra part un obstacle per a les seues metes, quan almenys una de les parts experimenta que la situació creada minva el seu dret a la dignitat en el treball i té dificultat per a defensar-se d'aquesta situació, i no es consideren conflicte les situacions aïllades, merament ocasionals o derivades de desacords raonables en una relació laboral.

**MEDIACIÓ:** intervenció en què dues o més parts 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 per a generar les seues pròpies solucions.

## 5. ÒRGANS I UNITATS COMPETENTS

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

- Les subsecretaries de la Presidència, Vicepresidència i de les diferents conselleries, així com els òrgans responsables de personal en els organismes autònoms, a través de les anomenades 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. Les subsecretaries i unitats responsables de personal en els organismes autònoms. Unitat de resolució de conflictes

Les subsecretaries i l'òrgan amb competències en matèria de personal en el cas dels organismes autònoms són responsables de portar a terme la inspecció dels serveis dels departaments respectius, i ostentar la direcció de personal del seu àmbit d'acord amb el que disposa l'article 69



de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, del Consell. A més d'assumir les actuacions de prevenció primària davant de l'assetjament laboral previstes en aquest protocol, hauran de constituir, juntament amb la Direcció General de Funció Pública, tres **URC**.

El nombre d'aquestes unitats es podrà 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 pel que fa al gènere dels integrants.

1. Una persona en representació de la Direcció General de Funció Pública i una altra en representació de la Subsecretaria de la conselleria afectada o, si escau, de l'òrgan competent en matèria de personal de l'organisme autònom.
2. Dos representants nomenats per les organitzacions sindicals amb formació en la matèria.

Es designarà una persona suplent per cada una de les parts de la URC, si cal. Aquesta informació es farà pública i s'articularen els mecanismes necessaris per a la substitució dels seus components.

Cada una de les persones que integren la URC ha 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 Conselleria o organisme autònom 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 sempre amb l'assistència de persones expertes en aquestes situacions.

Les persones que componguen la URC estaran subjectes a la normativa general vigent pel que fa a les obligacions d'abstenció i/o recusació i s'acreditaran per part de la Direcció General de Funció Pública, amb la sol·licitud prèvia de la Subsecretaria de la conselleria corresponent o òrgan competent en matèria de gestió de personal dels organismes autònoms, i haurà de disposar del temps i els mitjans suficients per a l'exercici de les seues competències.

En les actuacions presencials amb les persones afectades, la URC estarà representada de manera paritària per un màxim de dos components, tant a nivell numèric com de gènere, tret d'excepcions degudament justificades.

S'elaborarà per part de la Direcció General de Funció Pública un Reglament de funcionament intern de les URC.

#### 5.1.2. Funcions de la URC:

1. 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 previndre-les i resoldre-les.
  - Fer un seguiment de les mesures proposades.

#### 5.1.3. Atribucions del personal de les URC

Per al desenvolupament de les funcions anteriors, les persones que formen part de les URC, que hauran de guardar el sigil i la confidencialitat que calguen en tots els assumptes en què intervinguen, tindran les atribucions següents:

- (a) Accedir als centres i les dependències de l'àmbit d'actuació.
- (b) Accedir a la informació i la documentació necessàries en l'exercici d'aquestes funcions.





- (c) Fer les entrevistes pertinents al personal empleat públic en el transcurs 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 del compliment estricte 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 4.3 del Decret 68/2014, correspon a la IGS: desenvolupar les actuacions de comprovació, anàlisi, investigació i informe que els atribuïsquen els protocols d'actuació en matèria d'assetjament moral en el treball (*mobbing*) o davant de l'assetjament sexual o per raó de sexe en l'àmbit laboral de l'Administració de la Generalitat.

A la IGS li correspondrà, per tant i en aplicació d'aquest protocol, tramitar i resoldre les denúncies que es presenten davant d'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 cada una de les subsecretaries.

## 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 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 petició del personal empleat públic, de les unitats responsables de personal, de les URC i de les unitats que ostenten la competència de la inspecció general dels serveis, i emetrà els informes valoratius que se li requerisquen amb aquesta finalitat.

## 6. MESURES DE PREVENCIÓ

Tota estratègia de lluita contra l'assetjament laboral s'ha de formular des de la perspectiva de la prevenció, i tractant de detectar i corregir qualsevol situació de risc des que s'inicia, i adoptar mesures correctores davant de determinats conflictes (com els que es descriuen en l'apartat 4 d'aquest protocol) que, si s'intensifiquen i prolonguen en el temps, arribaran a produir situacions d'assetjament laboral. En qualsevol cas, el més important és desenvolupar mesures preventives per tal 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 la salut del personal empleat públic, s'adoptaran les següents mesures de prevenció primària:

- Tots els centres directius i, en especial, les subsecretaries, vetlaran per la qualitat **organitzativa i de funcionament** de les seues unitats i fomentaran la formació del



personal en els aspectes en què es manifeste necessària. Així mateix, procurarà que s'aborden els conflictes des d'**estratègies de mediació**.

- S'hauran de fer actuacions de millora de l'**organització i el funcionament dels centres administratius**, 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, l'aclariment de funcions, competències i la millora de les comunicacions.
- Elaboració per l'SPRL i difusió per l'organització d'una "guia de bones pràctiques" als centres de treball.
- Potenciar la informació i la formació del personal empleat públic a través de l'IVAP, en especial, dels 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.

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.

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

## **PREVENCIÓ SECUNDÀRIA: IDENTIFICACIÓ I MESURES DE RESOLUCIÓ**

Davant d'una situació conflictiva que pugua ocasionar un assetjament cal aplicar de manera immediata mesures de prevenció secundària. De manera sintètica els passos que cal seguir, el detall dels quals s'arregla en l'apartat següent en descriure els corresponents procediments,

seguiran el següent esquema d'intervenció:

A. Identificació del problema: la identificació de les situacions de presumpte assetjament es pot fer a partir de:

- La sol·licitud de les persones interessades o representants davant de qualsevol de les unitats competents establides en l'apartat 5 d'aquest procediment.
- El coneixement d'aquestes situacions, derivades del treball ordinari de diferents òrgans i unitats administratives com: la IGS, l'SPRL, altres òrgans o unitats de personal de l'Administració, etc.

B. Actuació pels òrgans competents per a resoldre'l:

- Unitats de resolució de conflictes (URC).
- La Inspecció General de Serveis (IGS).

C. Determinació del tractament que procedisca.

#### **PREVENCIÓ TERCIÀRIA: CONTROL DE LA IMPLANTACIÓ DE LES MESURES.**

Actuacions orientades a l'esmena o la reducció en el personal empleat públic 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 un informe en què s'indiquen les mesures preventives adequades al cas, especialment les 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.

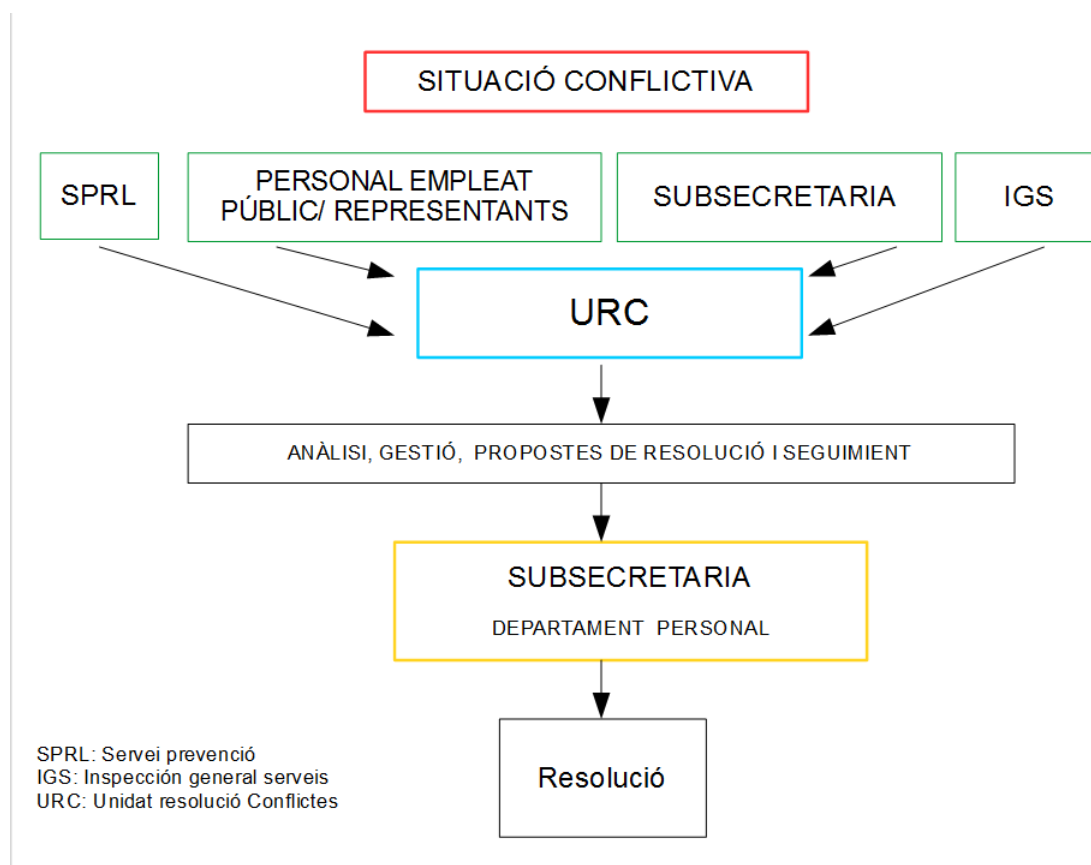
Quan de la valoració dels fets, en qualsevol nivell d'actuació, i segons els òrgans competents, es derive la necessitat adoptar mesures cautelars, es cursarà l'informe corresponent amb la màxima celeritat.



## 7. ESTRUCTURA PROCEDIMENTAL D'ACTUACIÓ

### 7.1. Actuacions preventives davant de 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 la Direcció General de Funció Pública.



- Presentació de sol·licituds, documentació i registre. Poden fer la sol·licitud:
  - (a) La persona afectada d'assetjament, directament o a través del seu representant.
  - (b) Els delegats/delegades de prevenció, membres de juntes de personal i comitès d'empresa coneixedors d'alguna situació conflictiva que pot possibilitar algun quadre d'assetjament laboral, i que ha de comptar amb el

consentiment del personal empleat públic afectat.

(c) L'òrgan administratiu coneixedor d'alguna situació conflictiva que pugui possibilitar algun quadre d'assetjament laboral, i respectant en tot moment el deure de sigil professional i confidencialitat.

(d) L'SPRL.

(e) La subsecretaria de les conselleries o les unitats responsables en matèria de personal dels organismes autònoms.

(f) La Inspecció General de Serveis.

- Tramitació de la sol·licitud:

El personal empleat públic afectat podrà estar acompanyar en el transcurs del procediment per les persones que considere necessàries al llarg de la tramitació sense que puguin excedir de manera conjunta el nombre de components de la URC.

Les URC analitzaran i gestionaran les sol·licituds i emetran l'informe final corresponent en el termini màxim de 15 dies hàbils següents a la presentació de la sol·licitud i, per això, hauran de demanar la major quantitat d'informació possible a través d'entrevistes amb les parts implicades en el procediment, visites als centres, etc., termini durant el qual podran proposar l'adopció de mesures cautelars provisionals en funció de la gravetat del cas.

En l'informe esmentat es faran constar les conclusions així com les mesures de resolució proposades, entre aquestes:

- Proposta de procés de mediació i resolució.
- Adopció, si escau, de mesures cautelars provisionals.
- Comunicació de la situació a l'òrgan administratiu o òrgan judicial



competent.

Quan la complexitat de les circumstàncies del cas ho aconsellen, els terminis establits es podran ampliar durant un nou període que no excedisca la meitat d'aquests i s'haurà de justificar aquesta ampliació en l'informe.

- Finalització del procés:

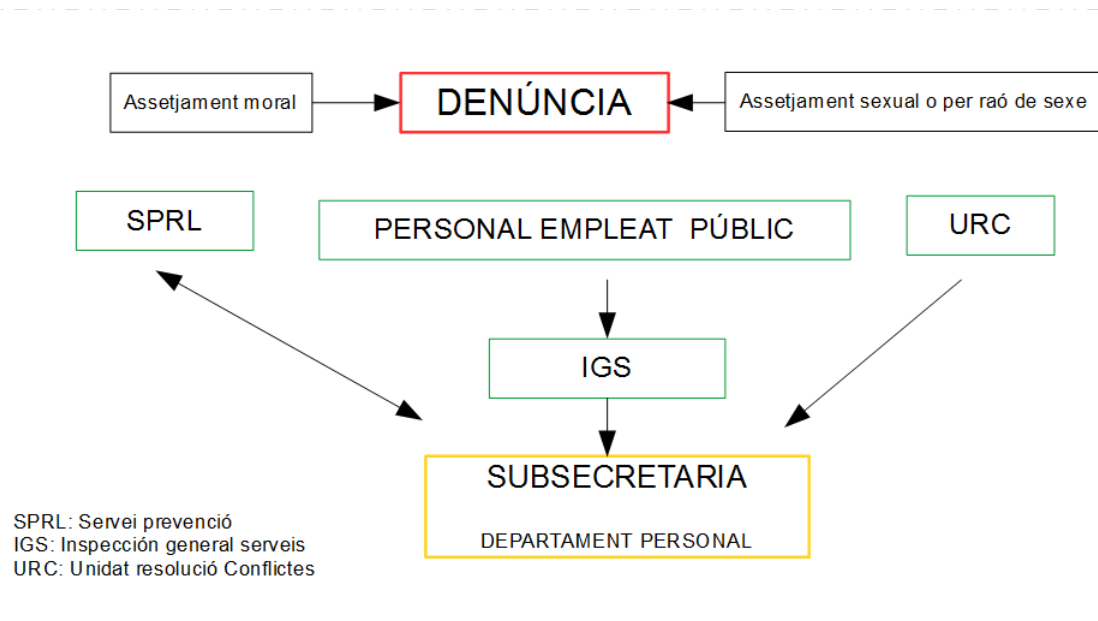
El procés finalitzarà amb l'execució d'alguna de les següents propostes de resolució:

- Una vegada fet el procés de mediació satisfactòriament, aquesta resolució es comunicarà al departament de personal corresponent, a la Direcció General de Funció Pública i al Comité de Seguretat i Salut.
- Proposar les actuacions que s'estimen convenientes a la subsecretaria corresponent o unitat responsable en matèria de personal (organismes autònoms) quan les parts no arriben a un acord.

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

## **7.2 Actuacions davant de denúncies per assetjament aboral davant de la Inspecció General de Serveis**

Les denúncies que formulen les persones interessades per assetjament laboral, directament o a través de l'SPRL o les URC, es remetran i tramitaran per la Inspecció General de Serveis.



### 7.2.1. Inici del procediment

Les actuacions s'iniciaran amb un escrit de denúncia en què es posen de manifest uns fets que puguen ser constitutius d'una situació d'assetjament. A aquest escrit es pot adjuntar qualsevol documentació o informació addicional que es considere convenient aportar.

Els escrits de denúncia es poden presentar per:

a) La persona interessada, o el seu representant legal, per trobar-se en una situació que qualifica, directament o indirectament, de qualsevol tipus d'assetjament dels que s'assenyalen en aquest protocol. En aquesta denúncia relatarà els fets bàsics que, des del seu punt de vista, fonamenten la denúncia i les persones que entén que són les responsables de la situació. 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 la remissió.

c) Les subsecretaries de les diferents conselleries i els òrgans competents en matèria de personal dels organismes autònoms, com a òrgans superiors de la gestió del personal en els àmbits respectius quan, en l'exercici de les seues competències d'inspecció i direcció de personal, hagen detectat situacions d'assetjament que, en consideració a la seua singularitat o circumstàncies especials, s'hagen d'investigar per la IGS.

Així mateix, les subsecretaries traslladaran les situacions en què les unitats de resolució de conflictes (URC) no hagen pogut finalitzar de manera satisfactòria el procés de mediació i s'estime convenient remetre-les 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 aquesta, es procedirà a qualificar-la i es decidirà:

- No admetre a tràmit aquesta denúncia per no complir les condicions exigides, o per resultar evident que el que s'ha plantejat no pertany a l'àmbit d'aquest protocol.
- Remetre la denúncia a la URC per entendre que es tracta d'un conflicte que ha de veure en primera instància aquesta unitat.
- Si es tracta de denúncies que afecten personal dels sectors docent no universitari, sanitari i justícia, es derivaran als òrgans de control específics d'aquests àmbits.

- Si es tracta de personal del sector de funció pública que presta els seus serveis en els sectors de justícia o docent no universitari, serà competència de la URC corresponent.
- Iniciar la tramitació del cas segons el que preveu en els apartats següents.

Per a preservar la intimitat, les denúncies per assetjament es presentaran en un sobre tancat, sense passar per registre d'entrada, o per qualsevol altre mitjà que garantisca el dret a la intimitat, quan la persona denunciant ho considere oportú. Una vegada rebuda se li assignarà un número d'expedient i es protegirà amb una diligència especial la confidencialitat de la persona denunciant 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 denunciant de la manera més ràpida possible (bé mitjançant contacte telefònic, mitjans electrònics o una entrevista).

### 7.2.3. Anàlisi i investigació

La primera actuació de recopilació i anàlisi preliminar de la informació es desenvoluparà amb la màxima rapidesa, a fi d'atallar els possibles efectes o repercussions en la salut de la persona denunciant. 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 hàbils dies com a màxim.

Si en aquesta primera anàlisi es detecta la conveniència de garantir la protecció de la persona denunciant, i a fi d'evitar majors perjudicis, amb audiència prèvia a aquesta, i sempre que es compte amb la seua conformitat, fins al tancament del procediment i sempre que hi haja indicis rellevants de l'existència de l'assetjament laboral, 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, i es comptarà sempre amb la conformitat de la persona denunciant. Aquestes mesures, en cap cas, podran suposar per a la presumpta persona assetjada un perjudici o menyscabament en les seues condicions laborals o salarials.

En cas que no s'adopten aquestes mesures cautelars s'haurà de motivar.

Del resultat d'aquesta anàlisi preliminar es deixarà constància en l'expedient, i es determinaran els elements que s'han tingut en compte per a requerir la intervenció del servei de prevenció o no.

Una vegada finalitzada aquesta actuació preliminar es procedirà a analitzar i avaluar els fets descrits, tenint en compte la doctrina i la jurisprudència que hi ha sobre aquesta matèria i es determinaran les actuacions que cal seguir, es detallaran i programaran les possibles intervencions: visites, entrevistes i persones amb les quals s'haurà 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 duran a terme en la forma i el 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 podran estar acompanyades, si ho volen, per persones del seu entorn, o per un altre acompanyant de la seua elecció, com per exemple una delegada o un delegat de prevenció o un representant sindical. Tot això sense perjudici que, per raons de privacitat, en determinats casos una part de l'entrevista es desenvolupe únicament amb les persones interessades.

Al llarg de les visites i entrevistes, a més de testimonis verbals, es demanarà i arrebegarà la documentació que puga ser necessària per a ratificar, complementar, qualificar, matisar o descartar els fets als quals es referisca la denúncia; tot això en execució de les atribucions conferides al personal inspector de serveis per l'article 7 del Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, pel qual es regula l'exercici de la competència i les funcions d'inspecció general dels serveis de l'Administració de la Generalitat.

Tota l'actuació investigadora es desenvoluparà 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 siguin conseqüència de l'aplicació d'aquest protocol tindrà tractament d'informació reservada i només hi podran accedir les persones que intervinguen directament en la 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 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

### **Informes addicionals:**

En qualsevol de les fases procedimentals d'aquesta tramitació, el personal de la IGS podrà 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 podran sol·licitar:

- a) A les unitats 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 fets en la unitat on s'hagen produït els fets denunciats.
- b) A altres departaments administratius –subsecretaries i la resta de responsables superiors de gestió de personal, gestors de la funció pública, de serveis de personal o de serveis econòmics, entre altres– 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 després de la investigació feta 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 puguin ser d'aplicació a la persona denunciada.

De les conclusions i les recomanacions d'aquest informe es traslladarà a les parts implicades per al seu coneixement. Així mateix es comunicarà a l'òrgan o òrgans corresponents (subsecretaries de les diferents conselleries i òrgans equivalents en les entitats autònomes en tots els casos i SPRL quan procedisca i, en tot cas, quan es tracte de denúncies canalitzades des de prevenció), perquè adopten, si escau, 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.

En el supòsit que, com a resultat de la investigació feta, 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 se'ls informarà d'aquesta circumstància.

Quan de la informació remesa a les subsecretaries s'observe que algunes recomanacions puguin ser d'interès per a la URC respectiva, es posarà de manifest aquesta circumstància en l'informe final.

### 7.3. Prevenció i gestió de les actuacions de represàlia

En el supòsit de resolució de l'expedient disciplinari amb sanció que no comporte el trasllat forçós, els òrgans competents en matèria de personal, adoptaran les mesures oportunes perquè les persones involucrades no compartisquen el mateix entorn laboral, i la presumpta persona assetjada tindrà l'opció de romandre al 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 destí i les necessitats del servei.

Si per part de la presumpta persona assetjadora es produïren represàlies o actes de discriminació sobre la persona denunciant, aquestes conductes podran motivar l'obertura d'un expedient disciplinari que determine les possibles faltes i sancions que procedisquen, si escau.

Si s'han produït represàlies o hi ha hagut perjudicis en les condicions laborals per a la presumpta persona assetjada durant l'assetjament i/o el procediment d'investigació, aquesta tindrà dret a ser restituïda en les condicions que es trobava abans d'aquest.

Es protegiran especialment de possibles represàlies les persones que participen en les actuacions següents:

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

## **8. AVALUACIÓ I REVISIÓ DEL PROTOCOL**

Amb una periodicitat semestral la Direcció General de Funció Pública, les subsecretaries i les unitats responsables en matèria de personal elaboraran un informe estadístic i de valoració, que inclourà la variable de gènere, de les actuacions fetes 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 de Funció Pública.



La informació generada i aportada per les actuacions que siguin conseqüència de l'aplicació d'aquest protocol tindrà caràcter confidencial, i només hi podran accedir les parts que intervinguen directament en la 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 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal. Amb aquesta finalitat, 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.

Les diferents subsecretaries, la Direcció General de Funció Pública, unitats de resolució de conflictes, organitzacions sindicals, òrgans sectorials d'inspecció i els diferents serveis de prevenció que hi ha en la Generalitat, mantindran la comunicació i la col·laboració oportunes 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 promou i es farà extensiu a altres administracions públiques.

Per part de les URC i de l'SPRL es farà un seguiment dels casos gestionats i del personal empleat públic afectat per situacions d'assetjament laboral.

En el termini de 3 mesos des de l'aprovació d'aquest protocol, com a mesura de prevenció primària, l'SPRL elaborarà una guia de bones pràctiques. Una vegada publicada aquesta guia es difondrà per les subsecretaries i unitats responsables de personal entre tots els òrgans i unitats dels seus departaments.

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

Els documents esmentats al llarg d'aquest procediment s'hauran de revisar periòdicament.

## 9. MARC NORMATIU

### Normativa estatal:

- 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 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal
- Reial decret 39/1997, de 17 de gener, pel qual s'aprova el Reglament dels serveis de prevenció
- Reial decret legislatiu 5/2000, de 5 d'agost, pel qual s'aprova el text refós de la Llei sobre infraccions i sancions en l'ordre social
- La 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
- Llei 54/2003, de 12 de desembre, reforma del marc normatiu de la Llei de prevenció de riscos laborals
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques
- Reial decret legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors
- 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

### Normativa autonòmica:

- Llei 10/2010, de 9 de juliol, d'ordenació i gestió de la funció pública valenciana
- Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, pel qual es regula l'exercici de la competència i les funcions d'inspecció general dels serveis de l'Administració de la Generalitat
- Decret 123/2001, de 10 de juliol, del Consell, 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
- Llei 9/2003, de 2 d'abril, d'igualtat, de la Comunitat Valenciana
- Ordre 11/2015, de 28 de maig, de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, en matèria de coordinació dels òrgans i unitats sectorials de control intern i inspecció
- Acord de legislatura de la mesa general de negociació del personal funcionari, estatutari i





laboral de la Generalitat (MGN I), de 9 de juny de 2016, ratificat pel Consell per mitjà d'un acord del 17 de juny de 2016

- Decret 3/2017, de 13 de gener, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament de selecció, provisió de llocs de treball i mobilitat del personal de la funció pública valenciana
- Llei 8/2017, de 7 d'abril, de la Generalitat, integral del reconeixement del dret a la identitat i a l'expressió de gènere a la Comunitat Valenciana

## 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.
- *Procedimiento de gestión interna de conflictos. Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública*, 2016.
- *Protocol d'actuació davant de l' laboral en la Administración General del Estado*, 2011.
- Nota tècnica de prevenció (NTP) 489: Violencia en el lugar de trabajo 1998
- Nota tècnica de prevenció (NTP) 854 de l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball (INSHT). Acoso psicológico en el trabajo: definición, 2009.
- Nota tècnica de prevenció (NTP) 856 de l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball (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 mediación 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.