

# **PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE EL ACOSO LABORAL EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA GENERALITAT**

**Aprobado el 4/10/2017 en  
Comisión Sectorial de Seguridad y Salud en el Trabajo**



## INDICE

1.INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES.....	4
2.DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS.....	6
3.OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	8
4.CONCEPTOS DE ACOSO LABORAL.....	9
5.ÓRGANOS Y UNIDADES COMPETENTES.....	15
6.MEDIDAS DE PREVENCIÓN.....	19
7.ESTRUCTURA PROCEDIMENTAL DE ACTUACIÓN.....	22
8.EVALUACIÓN Y REVISIÓN DEL PROTOCOLO.....	31
9.MARCO NORMATIVO.....	33
10. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	34



## 1. INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES

Las personas al servicio de la administración de la Generalitat constituyen el principal activo con que se cuenta para garantizar un funcionamiento eficaz y eficiente de la organización. 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 todas las personas que intervienen en los distintos procesos que se desarrollan en nuestra administración es fundamental para entender y asumir que, con la aportación de todos y todas trabajando en una misma dirección, se trata de conseguir unos mismos fines y unos mismos 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 serie de riesgos laborales. Entre ellos y también, los ligados a factores de tipo psicosocial que la organización y su personal directivo debe tratar de prevenir o minimizar, y ello con la finalidad de evitar riesgos en su salud que, de producirse, van a 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). Al igual que es muy importante gestionar las relaciones laborales “en positivo”, lo es también eliminar los factores negativos que puedan surgir en el ámbito de éstas.

La Constitución Española nos 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. Junto a lo anterior hay que destacar que el personal empleado público tiene, entre otros derechos individuales reconocidos normativamente, el de la protección efectiva frente al acoso moral y laboral, el acoso sexual y por razón de sexo, hechos estos que, de producirse y junto



a los de acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, reflejan conductas y comportamientos que, calificados en algún caso por el ordenamiento jurídico como delito, están tipificados en el ámbito administrativo por el Estatuto Básico del Empleado Público y por nuestra normativa autonómica de función pública, como faltas muy graves.

La Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales dispone, en su artículo 16, la obligación de evaluar las condiciones de trabajo en la prestación de sus servicios, y esto incluye los riesgos derivados de las condiciones de trabajo y también los relativos a su organización, los de ámbito psicosocial.

La Generalitat, a través de este protocolo que ahora se revisa, manifiesta y reitera de forma clara su compromiso de tolerancia cero frente a toda conducta de acoso laboral y esto a través de realizar 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 cauces de denuncia que puede utilizar el personal empleado público que pueda sufrir una presunta situación de acoso laboral. Y lo hace en esta revisión inspirándose, como ya se hizo en su elaboración y aprobación inicial, 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.

En el seno de la Mesa Sectorial de Función Pública sobre condiciones de trabajo para el período 2008-2010 se suscribió un acuerdo de fecha 20 de febrero de 2008, entre la administración valenciana y las organizaciones sindicales, aprobado por el Consell el 22 de ese mismo mes, para la implantación de un procedimiento para la resolución de las posibles denuncias por acoso moral (mobbing) del personal empleado público. Derivado de lo anterior, se elaboró el Protocolo de Actuación ante el Acoso Moral en el Trabajo (Mobbing) en la Administración de la Generalitat



presentado en la reunión de la COPASESA el 17 de diciembre de 2010. Asimismo, en el mismo foro se presentó el protocolo vigente sobre acoso sexual y por razón de sexo.

La revisión de estos protocolos y su unificación en uno único, se desarrolla en cumplimiento de lo establecido en el Acuerdo de Legislatura de la mesa general de negociación del personal funcional, estatutario y laboral de la Generalitat (MGN I) de 9 de junio de 2016, como resultado de la revisión, actualización y reunificación de las actuaciones que en este sentido se vienen realizando hasta la fecha, en materia de prevención, sobre la resolución y seguimiento de situaciones de posible acoso laboral, en cualquiera de sus modalidades.

## **2. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS**

Cualquier conducta violenta en el trabajo constituye un acto que envilece a quien/-es 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 del posible acaecimiento de conductas de acoso de las que puedan materializarse daños para la seguridad y salud del personal empleado público, deben estar dotadas de rigor, 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, derivado de las denuncias por acoso y las actuaciones derivadas de las mismas.

Junto a lo anterior, deben evitarse las denuncias falsas, que causan un mal uso de los recursos de la Administración y ocasionan un claro perjuicio en las personas denunciadas. Las denuncias falsas dificultan la eficacia de los servicios y generan riesgos añadidos.

Por otra parte, si el resultado del expediente fuera el sobreseimiento pero con expresa declaración



sobre la buena fe de la denuncia, la persona que denuncia podrá solicitar el traslado de oficina o departamento sin que le suponga un detrimento en sus condiciones laborales.

Reafirmando lo expuesto y con el fin de asegurar que todo el personal empleado público de la Generalitat disfrute de un entorno laboral libre de cualquier tipo de acoso, destacamos a continuación los siguientes principios que deberán ser atendidos y promovidos por las diferentes personas responsables de los distintos departamentos de la Generalitat y sus organismos dependientes, en todas sus actuaciones y en especial en las desarrolladas en aplicación de este protocolo:

- Igualdad de trato y oportunidades y a la no discriminación por razón de sexo (LGTBI), nacimiento, raza, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social del ámbito laboral.
- Diligencia y celeridad para atender cualquier situación de acoso de la que se tenga conocimiento.
- 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 Ley de Protección de Datos.
- Presunción de inocencia.
- Objetividad, transparencia e imparcialidad.
- Habilidad de las medidas de protección y cautelares necesarias, sin que en ningún caso puedan suponer perjuicio o pérdida de derechos de la presunta víctima.
- Tolerancia cero frente a cualquier conducta que atente contra la dignidad de las personas y su intimidad o que sea discriminatoria.
- 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.
- Asegurar la impartición de formación en esta materia dirigida a sensibilizar 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 la seguridad y la salud, teniendo en cuenta las consecuencias físicas o psicológicas que pudieran derivarse.

### 3. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

El **objeto** de este protocolo es establecer el procedimiento de actuación de la Generalitat en los supuestos de acoso laboral de cualquier naturaleza (acoso moral, sexual, por razón del sexo, discriminatorio u otras situaciones de violencia laboral).

Este protocolo será de **aplicación** en los centros, servicios y unidades dependientes de la Administración de la Generalitat y organismos autónomos, entendida ésta como el conjunto de órganos y unidades administrativas en los que se estructuran los servicios centrales y periféricos de la Presidencia de la Generalitat, de la Vicepresidencia del Consell y de cada una de las consellerias, a excepción del sector sanitario, docente no universitario y de justicia, que han de contar con un



procedimiento específico, en su caso, pudiendo aplicarlo con carácter subsidiario hasta la aprobación de sus propios protocolos.

Las situaciones que afecten al personal de los centros, servicios y unidades dependientes de los sectores sanitario, docente no universitario, y de justicia, serán canalizadas a través de los respectivos procedimientos aprobados en dichas consellerias, sin perjuicio de que la competencia en materia de coordinación del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del personal propio de la Generalitat (en adelante, SPRL) y de la Inspección General de los Servicios (en adelante, IGS) se extiendan al conjunto de la Administración de la Generalitat.

En el supuesto de que se produzca cualquiera de las situaciones mencionadas en el presente protocolo entre personal empleado público y el personal de otra organización o empresa externa que desempeña su actividad en el mismo centro de trabajo, se dispondrán las medidas necesarias en materia de coordinación de actividades empresariales para la resolución del mismo.

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 empleado público dependiente 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, consideraremos **ACOSO LABORAL** a toda una serie de conductas indeseables e inaceptables, acaecidas en el entorno laboral, incluidas en un marco conceptual amplio. Esta serie de conductas implican situaciones definidas como: acoso moral, sexual o por razón de sexo, discriminatorio y otras situaciones de violencia laboral.





**ACOSO MORAL:** también es denominado, acoso psicológico u hostigamiento.

Siguiendo 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 Orgánica 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 produjese 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 jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud. Definición recogida en la Nota Técnica de Prevención (NTP) 854 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT).

No existe un criterio jurídico estricto y taxativo sobre la duración o la repetición de estas acciones pero en todo caso se caracteriza por su carácter repetido o continuado en el tiempo dando lugar a conductas o 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 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, aún 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, desanimo, 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 ellas:

- 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.
- Acciones contra la ejecución de su 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 la realización del trabajo.
- Cursar órdenes de trabajo imposibles o contradictorias.
- 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.
- 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 profesional y a perjudicar el normal ejercicio de las funciones.

Por otro lado, no podemos obviar la posibilidad de aparición de conductas, actuaciones y comportamientos 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.

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

- 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.

- Situaciones de amenazas o agresiones no realizadas de forma reiterada y/o prolongada en el tiempo, sino aisladas y de carácter puntual.
- Acciones realizadas por personal de rango superior que ejerce la dirección con un estilo de mando autoritario con comportamientos arbitrarios en el ámbito interpersonal o a la colectividad.
- La incorrecta organización del trabajo y la falta de comunicación.
- La presión legítima de exigir lo que se pacta o el cumplimiento de las normas y procedimientos aprobados.
- Incumplimiento de legalidad o negligencias.
- Críticas constructivas, explícitas, 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:

- Contacto físico deliberado, no deseado, de naturaleza sexual.
- Conducta verbal que afecta a la integridad sexual como:
  - Propositiones sexualmente explícitas.
  - Preguntas o insinuaciones acerca de la vida privada de la persona.
  - Comentarios de carácter sexual.
  - Peticiones de favores sexuales, incluidos los que asocien esos favores con la mejora de las condiciones de trabajo del personal empleado público o su estabilidad en el empleo.



- Gestos de carácter sexual.

Las características más significativas son que tienen un carácter indeseado para la persona que lo recibe y que el acoso sexual no necesita de un comportamiento reiterado o prolongado en el tiempo para ser considerado como tal 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)

**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:



**CONFLICTO:** la interacción de personas interdependientes que perciben oposición de intereses, objetivos y/o valores y que ven en la otra parte un obstáculo a sus metas, cuando al menos una de las partes experimenta que la situación creada merma su derecho a la dignidad en el trabajo y tiene dificultad para defenderse de esta situación, no considerándose 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:

- Las subsecretarías de la Presidencia, Vicepresidencia y de las distintas consellerías, así como los órganos responsables de personal en los organismos autónomos, a través de las denominadas 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. Las Subsecretarías y unidades responsables de personal en los organismos autónomos. Unidad de Resolución de Conflictos.

Las Subsecretarías y el órgano con competencias en materia de personal en el caso de los organismos autónomos, son responsables de llevar a cabo la inspección de los servicios de sus respectivos departamentos, ostentando la jefatura de personal de su ámbito de acuerdo con lo



que dispone el artículo 69 de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, del Consell. Aparte de asumir aquellas actuaciones de prevención primaria frente al acoso laboral previstas en este protocolo, deberán de constituir, junto con la Dirección General de Función Pública, tres **URC**.

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.

1. Una persona en representación de la Dirección General de Función Pública y otra en representación de la Subsecretaría de la Conselleria afectada, o en su caso, del órgano competente en materia de personal del organismo autónomo.
2. Dos representantes nombrados por las organizaciones sindicales con formación en la materia.

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

Cada una de las personas que integren la URC ha 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 Conselleria u organismo autónomo 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 siempre con la asistencia de personas expertas en dichas situaciones.



Las personas que compongan la URC estarán sujetas a la normativa general vigente respecto a las obligaciones de abstención y/o recusación y serán acreditadas por la Dirección General de Función Pública, previa solicitud de la Subsecretaría de la conselleria correspondiente u órgano competente en materia de gestión de personal de los organismos autónomos, debiendo contar con el tiempo y los medios suficientes para el ejercicio de sus competencias.

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 Función Pública un Reglamento de funcionamiento interno de las URCs.

#### 5.1.2. Funciones de la URC:

1. 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 del personal de las URC.

Para el desarrollo de las anteriores funciones las personas que formen parte de las URC, que 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 esas funciones.





- (c) Realizar las entrevistas pertinentes al personal empleado público en el transcurso 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 4.3 del Decreto 68/2014, corresponde a la IGS: Desarrollar las actuaciones de comprobación, análisis, investigación e informe que les 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 cada una de las Subsecretarías.

## **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 ostenten la competencia de la inspección general de los servicios, emitiendo los informes valorativos que a tales efectos le sean requeridos.

## 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.

### PREVENCIÓN PRIMARIA : PREVENCIÓN

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:

- Todos los centros directivos, y en especial las subsecretarías, velarán por la calidad **organizativa y de funcionamiento** de sus unidades, 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 administrativos**, 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 por el SPRL 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.

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.

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

## **PREVENCIÓN SECUNDARIA : IDENTIFICACIÓN Y MEDIDAS DE RESOLUCIÓN**

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 representantes ante cualquiera de las unidades competentes establecidas en el apartado 5 de este procedimiento.
- 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.

#### **PREVENCIÓN TERCIARIA: CONTROL DE LA IMPLANTACIÓN DE LAS MEDIDAS.**

Actuaciones orientadas a la subsanación o reducción en el personal empleado público 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.

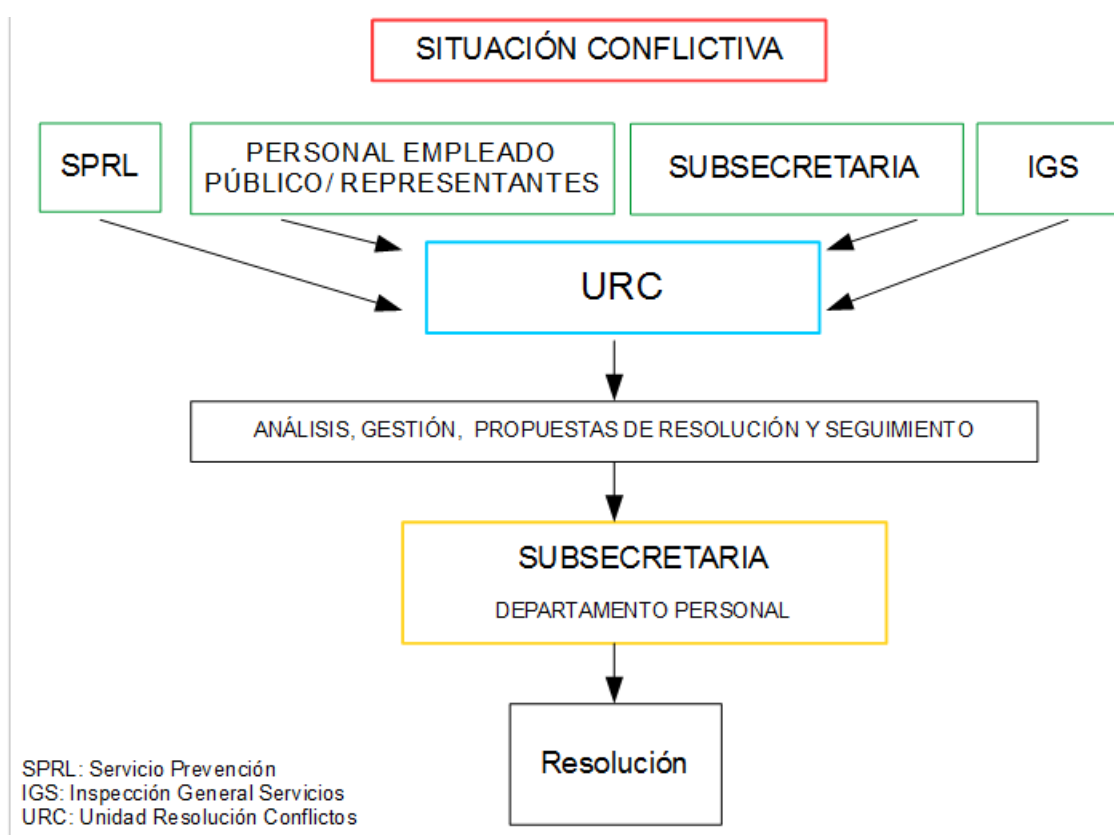
Cuando de la valoración de los hechos, en cualquier nivel de actuación, y a criterio de los órganos competentes, se derive la necesidad de adoptar medidas cautelares, se cursará el informe correspondiente con la mayor celeridad.



## 7. ESTRUCTURA PROCEDIMENTAL DE ACTUACIÓN

### 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) de la dirección general de Función Pública.



- 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, miembros de juntas de personal y comités de empresa concedores de alguna situación conflictiva que puede posibilitar algún cuadro de acoso laboral, debiendo contar con el



consentimiento del personal empleado público afectado.

(c) El órgano administrativo concededor 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 Subsecretaría de las consellerias o las unidades responsables en materia de personal de los organismos autónomos.

(f) La Inspección General de Servicios.

- Tramitación de la solicitud:

El personal empleado público afectado podrá ser acompañado en el transcurso del procedimiento por las personas que estimen necesarias a lo largo de la tramitación sin que puedan exceder de forma conjunta del número de componentes de la URC.

Las URC analizarán y gestionarán las solicitudes y emitirán el informe final correspondiente en el plazo máximo de 15 días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, para lo que deberán recabar la mayor cantidad de información posible a través de entrevistas con las partes implicadas en el procedimiento, visitas a los centros, etc., plazo durante el cual podrán proponer la adopción de medidas cautelares provisionales en función de la gravedad del caso.

En el citado informe se harán constar las conclusiones así como las medidas de resolución propuestas, entre ellas:

- Propuesta de proceso de mediación y resolución.
- Adopción, en su caso, de medidas cautelares provisionales.
- Comunicación de la situación al órgano administrativo u órgano



judicial competente.

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

- Finalización del proceso:

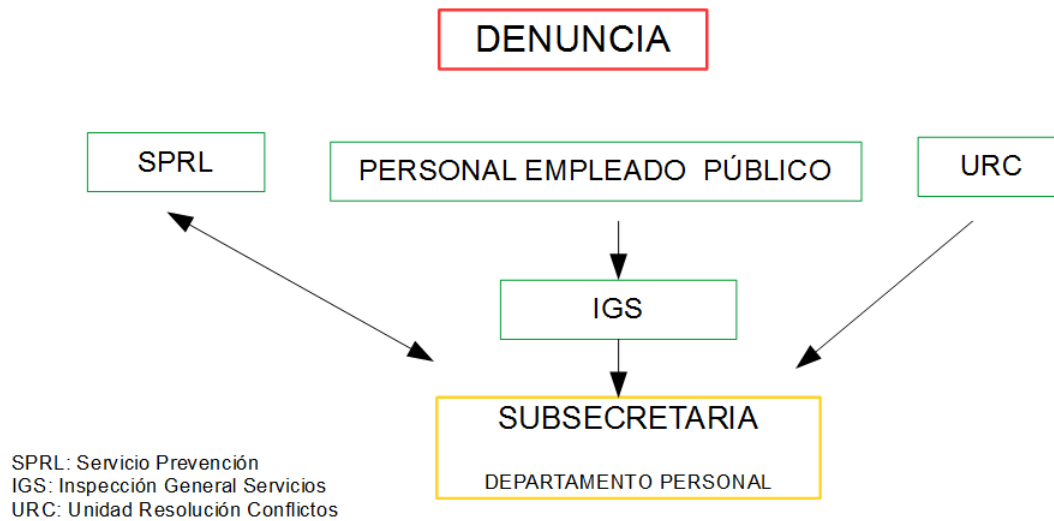
El proceso finalizará con la ejecución de alguna de las siguientes propuestas de resolución:

- Realizado el proceso de mediación satisfactoriamente, dicha resolución se comunicará al departamento de personal correspondiente, a la Dirección General de Función Pública y al Comité de Seguridad y Salud.
- Proponer las actuaciones que se estimen convenientes a la Subsecretaría correspondiente o unidad responsable en materia de personal (organismos autónomos) cuando las partes no lleguen 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.**

Las denuncias que formulen las personas interesadas 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

Las actuaciones se iniciarán mediante un escrito de denuncia en el que se pongan de manifiesto unos hechos que pudieran ser constitutivos de una situación de acoso. Dicho escrito puede ir acompañado de cualquier documentación o información adicional que se considere conveniente aportar.

Los escritos de denuncia pueden ser presentados por :

- a) La persona interesada, o su representante legal, 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 entiende son las responsables de esa situación. 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) Las Subsecretarías de las distintas Consellerias, y los órganos competentes en materia de personal de los organismos autónomos, como órganos superiores de la gestión del personal en sus ámbitos respectivos cuando, 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.

Asimismo, las subsecretarías darán traslado de aquellas situaciones en las que las Unidades de Resolución de Conflictos (URC) no hayan podido finalizar de forma satisfactoria el proceso de mediación 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, decidiendo:

- No admitir a trámite dicha denuncia, por no cumplir con las condiciones exigidas, o por resultar evidente que lo planteado no pertenece al ámbito de este protocolo.
- Remitir la denuncia a la URC por entender que se trata de un conflicto que debe ser visto en primera instancia por esta unidad.
- Si se trata de denuncias que afecten a personal de los sectores docente no



universitario, sanitario y justicia, se derivarán a los órganos de control específicos de dichos ámbitos.

- Si se trata de personal del sector de Función Pública que presta sus servicios en los sectores de Justicia o docente no universitario, será competencia de la URC correspondiente.
- Iniciar la tramitación del caso según lo previsto en los siguientes apartados.

Para preservar la intimidad, las denuncias por acoso se presentarán en un sobre cerrado, sin pasar por registro de entrada, o por cualquier otro medio que garantice el derecho a la intimidad, cuando la persona denunciante así lo estime oportuno. 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 hábiles días como máximo.

Si en este primer análisis se detecta la conveniencia de garantizar la protección de la persona denunciante, y con el fin de evitar mayores perjuicios, previa audiencia a la misma, y siempre que se cuente con su conformidad, hasta el cierre del procedimiento y siempre que existan indicios relevantes de la existencia del acoso laboral, 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 la persona denunciante. Estas medidas en ningún caso podrán suponer para la presunta persona 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 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 del Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell,



por el que se regula el ejercicio de la competencia y las funciones de inspección general de los servicios de la Administración de la Generalitat.

Toda la actuación investigadora se desarrollará atendiendo de forma escrupulosa 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 sólo podrán acceder a la misma las personas 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 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter personal.

#### **Informes adicionales:**

En cualquiera de las fases procedimentales de esta tramitación, 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) A las Unidades 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 departamentos administrativos –subsecretarías y demás responsables superiores de gestión de personal, gestores de la función pública, de servicios de personal o de servicios económicos, entre otros- 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 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.

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 (Subsecretarías de las distintas Consellerías y órganos equivalentes en las entidades autónomas en todos los casos y SPRL cuando proceda y en todos 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.

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 las Subsecretarías se observe que algunas recomendaciones puedan ser de interés para la URC respectiva, se pondrá de manifiesto esta circunstancia en el informe final.

### 7.3. Prevención y Gestión de las actuaciones de represalia

En el supuesto de resolución del expediente disciplinario con sanción que no conlleve el traslado forzoso, los órganos competentes en materia de personal, adoptarán las medidas oportunas para que las personas involucradas no compartan el mismo entorno laboral, teniendo la presunta



persona 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 presunta persona 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 para la presunta persona acosada durante el acoso y/o el procedimiento de investigación, ésta tendrá derecho a ser restituida en las condiciones en que se encontraba antes del mismo.

Se protegerá especialmente de posibles represalias a las personas que 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 semestral la Dirección General de Función Pública, las Subsecretarías y las unidades responsables en materia de personal elaborarán un informe estadístico y de valoración, que incluya 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 de Función Pública.



La información generada y aportada por las actuaciones que sean consecuencia de la aplicación del presente protocolo tendrá carácter confidencial, y sólo 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 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter personal. 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.

Las distintas Subsecretarías, la Dirección General de Función Pública, 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 promueve y hará extensivo a otras administraciones públicas.

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

En el plazo de 3 meses desde la aprobación del presente Protocolo, como medida de prevención primaria, el SPRL elaborará una Guía de Buenas prácticas. Una vez publicada esta guía se difundirá por las Subsecretarías y unidades responsables de personal entre todos los órganos y unidades de sus departamentos.

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

Los documentos citados a lo largo de este procedimiento deberán ser revisados periódicamente.



## 9. MARCO NORMATIVO

### Normativa estatal:

- 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 Comunidad Valenciana
- Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención
- Real decreto legislativo 5/2000, de 5 de agosto, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social.
- 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
- Ley 54/2003 de 12 de diciembre, reforma del marco normativo de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- 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.

### Normativa autonómica:

- Ley 10/2010, de 9 de julio, de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana.
- Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, por el que se regula el ejercicio de la competencia y las funciones de inspección general de los servicios de la Administración de la Generalitat.
- Decreto 123/2001, de 10 de julio, del Consell, 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.
- Ley 9/2003, de 2 de abril, de Igualdad, de la Comunidad Valenciana.
- Orden 11/2015, de 28 de mayo, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, en materia de coordinación de los órganos y unidades sectoriales de control interno e inspección





- 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, ratificado por el Consell mediante Acuerdo de 17 de junio de 2016
- Decreto 3/2017, de 13 de enero, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de selección, provisión de puestos de trabajo y movilidad del personal de la Función Pública valenciana
- Ley 8/2017, de 7 de abril, de la Generalitat, integral del reconocimiento del derecho a la identidad y a la expresión de género en la Comunidad Valenciana

## 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 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.