GENERALITAT VALENCIANA
Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques

Direcció General de Justícia
Ciutat Administrativa 9 d'Octubre
C/ de la Democràcia, 77. Torre 4
46018 València

PROTOCOL DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT L'ASSETJAMENT LABORAL EN L'ADMINISTRACIÓ DE JUSTÍCIA DE LA GENERALITAT VALENCIANA.

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ I ANTECEDENTS....3
2. DECLARACIÓ DE PRINCIPIS....4
3. OBJECTE I ÀMBIT D'APLICACIÓ....5
4. CONCEPTES D'ASSETJAMENT LABORAL....6
5. ÒRGANS I UNITATS COMPETENTS....9
6. MESURES DE PREVENCIÓ....11
7. PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ....13
8. AVALUACIÓ I REVISIÓ DEL PROTOCOL....18
9. MARC NORMATIU....19
10. REFERÈNCIA BIBLIOGRÀFICA....19
11. ANNEX I MODEL DENÚNCIA....20

1. INTRODUCCIÓ I ANTECEDENTS

Les persones al servei de l'Administració de Justícia en l'àmbit de la Generalitat, constitueixen el principal actiu amb què es compta per a garantir un funcionament eficaç i eficient de l'Administració de Justícia en la Comunitat Valenciana. Cuidar i atendre les seues necessitats i benestar, a través d'una adequada i efectiva gestió de personal, resulta fonamental per tal d'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 interrelació dels qui intervenen en els diferents processos que es desenvolupen en la nostra administració és fonamental per a entendre i assumir que, amb l'aportació de totes elles treballant en una mateixa direcció, poden aconseguir unes mateixes finalitats i objectius, adequant-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 ells, els lligats a factors de tipus psicosocial que l'organització i el seu personal directiu, han de tractar de previndre o minimitzar, amb la finalitat d'evitar riscos en la seua salut que poden repercutir de forma negativa en el seu treball, en el seu propi desenvolupament personal i professional i, per tant, en la pròpia organització, a través de generar, entre altres conseqüències no desitjades, un aïllament de les persones, baixes laborals, una menor productivitat i una mala imatge de l'administració. Tan important és gestionar les relacions laborals "en positiu", com eliminar els factors negatius que puguen sorgir en l'àmbit d'aquestes.

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

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

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

La Generalitat, a través d'aquest protocol manifesta i reitera de forma clara el seu compromís de tolerància zero enfront de tota conducta d'assetjament laboral, i això seguint, entre altres, les recomanacions europees i internacionals a través de la realització d'accions que, a més de previndre, corregisquen i eliminen aquest tipus de conductes indesitjables i inacceptables en el si de la nostra administració. El present protocol és una mostra del posicionament de la Generalitat enfront d'aquesta greu problemàtica, posicionament que es dirigeix, recolzant-se en la prevenció, la mediació, si escau, i la investigació, a combatre aquestes situacions, facilitant i fent 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 inspirant-se, en una lògica de participació i diàleg social, que done cabuda i tinga en compte les aportacions de diversos actors amb interès i responsabilitat directa en el tema.

2. DECLARACIÓ DE PRINCIPIS

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

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

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

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

Reafirmant tot allò adés exposat, i amb la finalitat d'assegurar que tot el personal inclòs en l'àmbit d'aplicació del present protocol gaudisca d'un entorn laboral lliure de qualsevol tipus d'assetjament, destaquem a continuació els següents principis que hauran de ser respectats i promoguts per persones responsables dels centres de destinació de l'administració de Justícia, en totes les seues actuacions i especialment en les desenvolupades en aplicació d'aquest protocol:

- Igualtat de tracte i oportunitats i no-discriminació per raó de sexe (LGTBI), naixement, raça, religió, opinió o qualsevol altra condició, circumstància personal o social de l'àmbit laboral.
- Diligència i celeritat per a atendre qualsevol situació d'assetjament de la qual 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 portaran amb sigil i estricte respecte al que es preveu en la vigent Llei de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals.
- Presumpció d'innocència.
- Objectivitat, transparència i imparcialitat.
- Habilitació de les mesures de protecció i cautelars necessàries, sense que en cap cas puguen suposar perjudici o pèrdua de drets de la presumpta víctima.
- Tolerància zero enfront 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, destinant els recursos necessaris per a això, i per a adoptar les mesures correctores i de protecció a les víctimes, que escaiguen.
- Assegurar la impartició de formació en aquesta matèria dirigida a sensibilitzar a tot el personal, de forma especial el personal directiu i 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 denúncia presentada.
  - A no patir represàlies, tant les persones que efectuen una queixa i/o denúncia, com qui acudisca com a testimoni, ajude o participe en la investigació.
  - A l'assistència d'una persona representant dels treballadors i treballadores o d'un assessor o assessora.
  - A ser restituïda la víctima en les seues condicions laborals.

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

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

3. OBJECTE I ÀMBIT D'APLICACIÓ

OBJECTE:

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

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

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

1) Informar, a través de les oportunes declaracions institucionals d'intolerància, del rebuig de tot comportament sobre l'assetjament laboral, realitzat dins de l'àmbit del Protocol, i potenciar la difusió d'aquesta informació.
Difusió del protocol entre el personal a través dels recursos disponibles per l'Administració i realització de declaracions institucionals de rebuig a qualsevol comportament d'assetjament laboral.
2) Promoure i facilitar la formació en matèria d'assetjament laboral de tot el personal de l'Administració de Justícia transferit a la Generalitat, amb la finalitat de previndre i evitar que es produïsquen aquests tipus de situacions.
3) Portar a la pràctica l'organització efectiva de les mesures necessàries per a l'atenció, tramitació i resolució de les peticions que es puguen cursar davant aquest tipus de situacions.
4) Vetlar per la seguretat, integritat i dignitat de les persones afectades en el procés, de forma directa o indirecta, mitjançant l'aplicació de les mesures que en cada cas escaiguen, amb inclusió de les mesures cautelars oportunes.

ÀMBIT D'APLICACIÓ:

Aquest protocol serà aplicable a tot el personal al servei de l'Administració de Justícia transferit a la Generalitat.
En el cas que es produïsca qualsevol de les situacions esmentades en el present protocol, entre personal empleat públic inclòs en l'àmbit d'aplicació del present protocol i personal d'una altra organització o administració pública, s'aplicarà aquest protocol en coordinació amb el protocol aplicable en l'àmbit d'aquesta organització.

Les unitats competents en la resolució de les situacions que afavorisquen les conductes d'assetjament laboral, hauran de coordinar-se necessàriament per tal de fer-ne la resolució efectiva.
Per a fixar aquests mecanismes de coordinació, es treballarà en l'elaboració d'un document de coordinació amb el CGPJ, així com amb el Ministeri de Justícia.
Tant el SPRL com la Inspecció General de Serveis i les Unitats de Resolució de Conflictes (d'ara endavant, URC), promouran les actuacions efectives davant possibles situacions d'assetjament laboral del personal de justícia transferit de la GVA, que preste serveis en els centres de treball de la Generalitat. Així mateix, obtindran informació dels òrgans sectorials de prevenció i inspecció.

4. CONCEPTES D'ASSETJAMENT LABORAL

En l'actualitat, existeix diversa terminologia per anomenar el mateix fenomen, així com diferents definicions que pretenen delimitar el mateix problema, però no es disposa d'una definició unívoca en la legislació vigent, que el descriga amb caràcter general.
A l'efecte d'aquest protocol, es considera **ASSETJAMENT LABORAL** a tota una sèrie de conductes indesitjables i inacceptables, esdevingudes 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 és denominat assetjament psicològic o fustigació.
Seguint la doctrina cientificotècnica així com la jurisprudència a Espanya que ha girat entorn de les idees del Professor Heinz Leymann, s'entén per assetjament moral: "*aquella situació en la qual una persona o un grup de persones exerceixen una violència psicològica de forma sistemàtica, recurrent i durant temps prolongat, sobre una altra persona o persones en el lloc de treball, amb la finalitat de destruir les seues xarxes de comunicació, així com la seua reputació i/o pertorbar greument l'exercici de les seues funcions*". L'accepció exclou, per tant, les accions esporàdiques o aïllades o puntuals, referint-se a conductes repetides periòdicament i que responen a un mètode concret. Així mateix, assenyala que tals 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 delicte diverses accions "contra la integritat moral" i castiga conductes com el "tracte degradant menyscabant greument la integritat moral" (art. 173) o si "a més de l'atemptat contra la integritat moral, es produïra lesió o dany a la vida, integritat física, salut, llibertat sexual o béns de la víctima o d'un tercer" (art. 177).

Des del marc tècnic de la prevenció de riscos laborals es considera amb l'expressió "assetjament psicològic en el treball" (APT), tota exposició a conductes de violència psicològica, dirigides de forma reiterada i prolongada en el temps, cap a una o més persones per part d'una altra/es que actuen front aquella/es 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 existeix un criteri jurídic estricte i taxatiu sobre la durada o la repetició d'aquestes accions, però en tot cas es caracteritza pel seu caràcter repetit o continuat en el temps, donant lloc a conductes o a una pluralitat d'accions ofensives que, en conjunt, són capaços de generar un entorn i no tenen un caràcter puntual.

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

S'estableix així en parlar d'assetjament moral (o assetjament psicològic), una tipologia de l'assetjament (descendent, horitzontal i ascendent) que, fins i tot tenint les seues pròpies peculiaritats i conseqüències (penals en el cas de l'assetjament descendent quan s'exerceix des d'una posició de superioritat jeràrquica), tenen una mateixa finalitat: danyar i anul·lar una persona (la víctima), generalment amb la intenció estratègica d'aconseguir que abandone el seu lloc de treball i "marxe", sotmetent-la a una fustigació sistemàtica, recurrent i mantingut de forma prolongada en el temps (durant mesos). Aquesta fustigació constant produeix en la víctima, que és vista pel seu agressor o agressors com a molesta o perjudicial per als seus propis interessos, sentiments d'angoixa, por, menyspreu, desànim, baixa autoestima, etc., sentiments que condueixen o deriven 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 l'anterior l'assetjament moral (o assetjament psicològic) comprèn una sèrie de conductes indesitjables, sempre que s'exercisquen de forma sistemàtica i reiterada en el temps, i entre altres les següents:

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

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

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

- Conductes que impliquen un conflicte, esdevingut en el marc de les relacions humanes, i que evidentment afecten l'àmbit laboral, es donen en el seu entorn i influïsquen en l'organització i en les relacions laborals.
- Situacions d'amenaces o agressions no realitzades de forma reiterada i/o prolongada en el temps, sinó aïllades i de caràcter puntual.
- Accions realitzades per personal de major jerarquia que exerceix la direcció amb un estil de comandament autoritari, sense que suposen comportaments arbitraris i sempre guardant el degut respecte i consideració, en l'àmbit interpersonal o cap a la col·lectivitat.
- La incorrecta organització del treball i la falta de comunicació.
- La pressió legítima d'exigir el que es pacta o el compliment de les normes i dels 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 produïsca l'efecte d'atemptar contra la dignitat d'una persona, en particular quan es crea un entorn intimidatori, degradant o ofensiu (art. 7.1 de la Llei orgànica 3/2007 per a la igualtat efectiva de dones i homes).

Possibles conductes, entre altres:

- Conductes físiques deliberades, no desitjades, de naturalesa sexual .
- Conductes verbals que afecten la integritat sexual, com ara: insinuacions sexuals molestes, proposicions sexualment explícites o pressió per a l'activitat sexual; insistència per a una activitat social fora del lloc de treball, després que s'haja deixat ben clar que aquesta insistència és molesta; flirtejos ofensius; comentaris insinuants, indirectes o comentaris obscens.

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

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

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

L'assetjament per raó d'origen racial o ètnic, religió o conviccions, diversitat funcional, edat o orientació sexual, es consideren en tot cas actes discriminatoris.
Les categories que es podrien incloure per a l'anàlisi serien, entre altres, la discriminació:

- Per ser dona (masclisme)
- Per orientació sexual.
- Per identitat de gènere
- Per motius racials i/o ètnics (racisme)
- Per origen, nacionalitat, cultura i/o valors diferents (xenofòbia)
- Per diversitat funcional
- Per motius religiosos
- Per adscripció grupal

SITUACIONS DE VIOLÈNCIA LABORAL: qualsevol altra situació no inclosa en els supòsits anteriors, que suposen al personal empleat públic rebre abusos, amenaces o atacs en circumstàncies relacionades amb la seua activitat laboral, que en posen en perill, implícitament o explícitament, la seguretat, el benestar o la 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 mal psicològic i moral, la violència laboral de baixa intensitat, etc.).

Altres conceptes:
CONFLICTE: situació problemàtica en la relació interpersonal entre individus, que tenen idees, opinions, necessitats, expectatives, percepcions i interessos diferents o contraris no aconseguint acords entre si per a prendre alguna decisió, i que veuen en l'altra part un obstacle a les seues metes. Solen derivar d'una falta de comunicació, males interpretacions, falta de confiança i cooperació. En l'entorn laboral pot desenvolupar-se tant en les relacions ascendents, descendents i al mateix nivell, així com de forma externa amb les persones usuàries, clients, pacients, etc., podent generar situacions d'estrès. Tot això condueix al fet que l'ambient de treball siga tibant i, si les situacions persisteixen, poden possibilitar l'aparició de casos d'assetjament laboral.
No es consideren conflicte aquelles situacions aïllades, merament ocasionals o derivades de desacords raonables en una relació laboral.
MEDIACIÓ: intervenció en la qual dues o més parts implicades en un conflicte treballen amb una tercera, el mediador, imparcial i neutral, que, no tenint poder ni autoritat per a prendre decisions sobre el resultat final, ajuda en la consecució d'un acord mútuament acceptable entre les parts, a fi de generar les seues pròpies solucions.

5. ÒRGANS I UNITATS COMPETENTS

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

- La Direcció General de Justícia, a través de les Unitats de Resolució de Conflictes (d'ara endavant URC).
- La Inspecció General de Serveis (IGS).
- El Servei de Prevenció de Riscos Laborals del Personal Propi de la Generalitat (SPRL).

5.1. La Direcció General de Justícia. Unitat de Resolució de Conflictes.

La Direcció General de Justícia, d'acord amb el que disposa l'article 69.3 de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, del Consell, ostenta la direcció de personal del seu àmbit competencial i, en conseqüència, a més d'assumir les actuacions de prevenció primària, enfront de l'assetjament laboral, previstes en aquest protocol, haurà de constituir tres URC, una per cada àmbit provincial.

El nombre d'aquestes unitats podrà ser modificat, en funció de les necessitats, previ acord en reunió extraordinària de la Comissió Paritària de Seguretat i Salut (COPASESA).

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

- Dues persones en representació de la Direcció General de Justícia, designades pel seu titular, de les quals almenys una haurà d'estar adscrita al Servei de Personal de la citada Direcció.
- Dos representants nomenats per les organitzacions sindicals amb representació en la Mesa Sectorial de Justícia.

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

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

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

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

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

S'elaborarà per la Direcció General de Justícia, amb la participació de les organitzacions amb representació en la Mesa Sectorial de Justícia, un Reglament de funcionament intern de les URC. Aquest document podrà consistir en una adaptació del Reglament aprovat per la Direcció General de Funció Pública en desenvolupament del seu protocol, sempre tenint en compte les peculiaritats de l'Administració de Justícia.

5.1.2. Funcions de la URC:

- Gestionar les situacions conflictives rebudes que puguen possibilitar quadres d'assetjament en l'entorn laboral, mitjançant estratègies de mediació.
- Proposar actuacions per a la seua prevenció i resolució.
- Realitzar un seguiment de les mesures proposades.

5.1.3. Atribucions dels membres de les URC.

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

(a) Accedir als centres i dependències de l'àmbit d'actuació.
(b) Accedir a la informació i documentació necessàries en l'exercici de les seues funcions.
(c) Realitzar les entrevistes pertinents al personal empleat públic durant la tramitació del procediment.
(d) Sol·licitar suport i assessorament de persones expertes quan s'estime convenient.

5.2. **Inspecció General de Serveis:**

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

Així mateix, d'acord amb el que disposa l'article 3.1 de la Llei 22/2018, de 6 de novembre, de la Generalitat, d'Inspecció General de Serveis, i del sistema d'alertes per a la prevenció de males pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, correspon a la IGS realitzar les actuacions de comprovació, anàlisi, investigació i informe que li atribuïsquen els protocols d'actuació en matèria d'assetjament moral en el treball (assetjament psicològic), o davant 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 un possible assetjament laboral, amb l'abast assenyalat en l'apartat 7.2.

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

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 amb les obligacions establides en la Llei 31/1995, de prevenció de riscos laborals, així com en el Decret 123/2001, de 10 de juliol, del Govern Valencià, pel qual s'aprova el Reglament dels Serveis de Prevenció de Riscos Laborals en l'àmbit de l'administració de la Generalitat Valenciana i els seus organismes autònoms.

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

- Avaluacions de risc.
- Actuacions de vigilància de la salut.
- Anàlisi de les situacions de dany laboral.

Així mateix, intervindrà en suport i a requeriment del personal empleat públic, de les unitats responsables de personal, de les URC i de les unitats que ostenten la competència de la inspecció general dels serveis, emetent els informes valoratius que a tals efectes li siguen requerits.

6. MESURES DE PREVENCIÓ

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

PREVENCIÓ PRIMÀRIA: PREVENCIÓ

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

- La Direcció General de Justícia i el Servei del personal de l'Administració de Justícia d'aquesta Direcció, vetlaran per la qualitat organitzativa i de funcionament dels seus òrgans judicials, serveis i unitats administratives, i fomentaran la formació del personal en aquells aspectes en què aquesta es manifeste necessària. Així mateix, procurarà que s'aborden els conflictes des d'estratègies de mediació.
- S'hauran de realitzar actuacions de millora de l'organització i el funcionament dels centres de destinació, per tal que les seues estructures organitzatives habituals fomenten la participació, les xarxes de suport mutu, el clima de treball adequat, la resolució pacífica de conflictes, clarificació de funcions, competències i millora de les comunicacions.
- Elaboració i difusió per l'organització d'una *Guia de bones pràctiques*, en els centres de treball.
- Potenciar la informació i formació del personal empleat públic a través de l'IVAP, especialment d'aquells que presten servei en les unitats administratives competents en matèria de gestió de personal, i de les persones relacionades amb l'aplicació d'aquest protocol, amb la finalitat que no s'interprete com a assetjament el que són desavinences en conflictes, enfrontaments personals, rivalitat o, en general, episodis fortuïts.
- La redacció del mateix protocol es configura com un instrument de prevenció enfront de l'assetjament en l'àmbit laboral.

El 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 funcionament dels centres administratius.

PREVENCIÓ SECUNDÀRIA: IDENTIFICACIÓ I MESURES DE RESOLUCIÓ

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

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

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

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

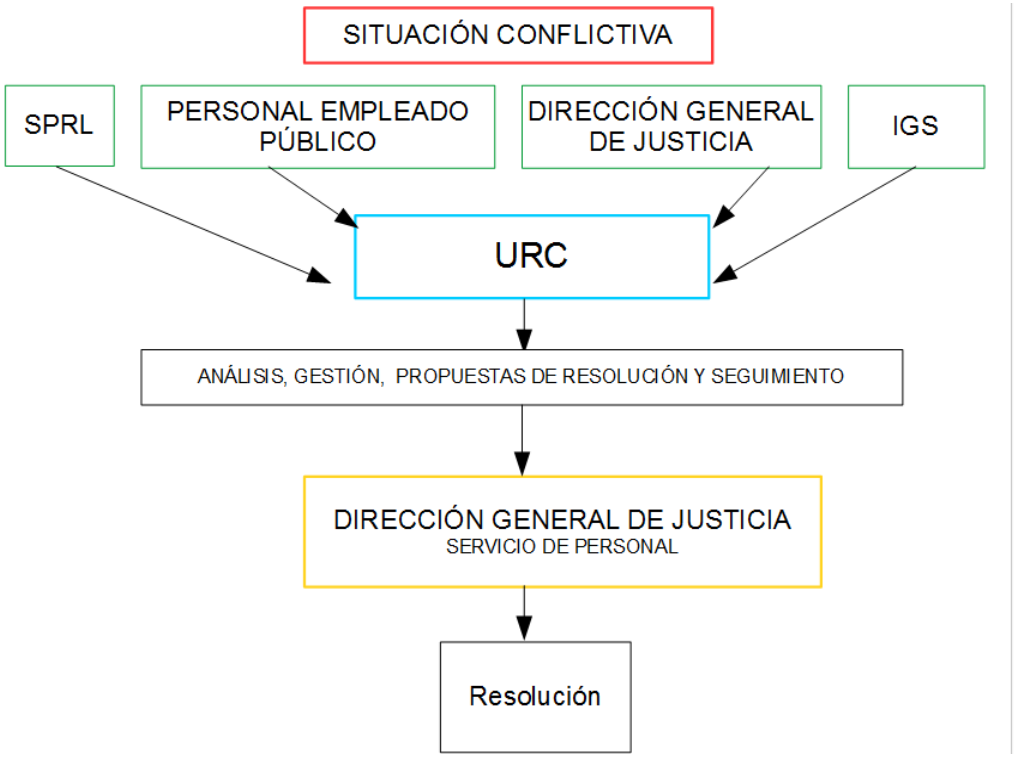
B. Actuació pels òrgans competents per a la seua resolució:

- Unitats de Resolució de Conflictes (URC).
- La Inspecció General de Serveis (IGS).

C. Determinació del tractament que escaiga.

PREVENCIÓ TERCIÀRIA: CONTROL DE LA IMPLANTACIÓ DE LES MESURES.
Actuacions orientades a l'esmena o reducció, en el personal inclòs en l'àmbit d'aplicació del present protocol dels efectes i/o conseqüències derivades del risc, mitjançant la comprovació del compliment de les mesures planificades. En coordinació i cooperació amb els òrgans administratius competents s'avaluarà i cursarà informe en el qual s'indiquen les mesures preventives adequades al cas, especialment aquelles que impliquen canvis per a la millor organització del treball i la mediació en la resolució de conflictes a través dels recursos del centre o externs.
Quan de la valoració dels fets, en qualsevol nivell d'actuació, i a criteri dels òrgans competents, es derive la necessitat d'adoptar mesures cautelars, es cursarà l'informe corresponent amb la celeritat més gran.

7. PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ



7.1. **Actuacions preventives davant les URC en cas de situació conflictiva:**
Les sol·licituds de resolució de les situacions conflictives seran enviades a les unitats de resolució de conflictes (URC) de l'àmbit provincial que corresponga de la Direcció General de Justícia.

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

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

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

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

(d) El SPRL.

(e) La Direcció General de Justícia.

(f) La Inspecció General de Serveis.

- Tramitació de la sol·licitud:

La persona afectada podrà ser acompanyada durant la tramitació per qui estime necessari, sense que puguen excedir de forma conjunta del nombre de components de la URC.

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

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

L'informe serà comunicat a la Direcció General de Justícia, perquè en prenguen coneixement i trasllat a l'òrgan competent.

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

- Finalització del procés:

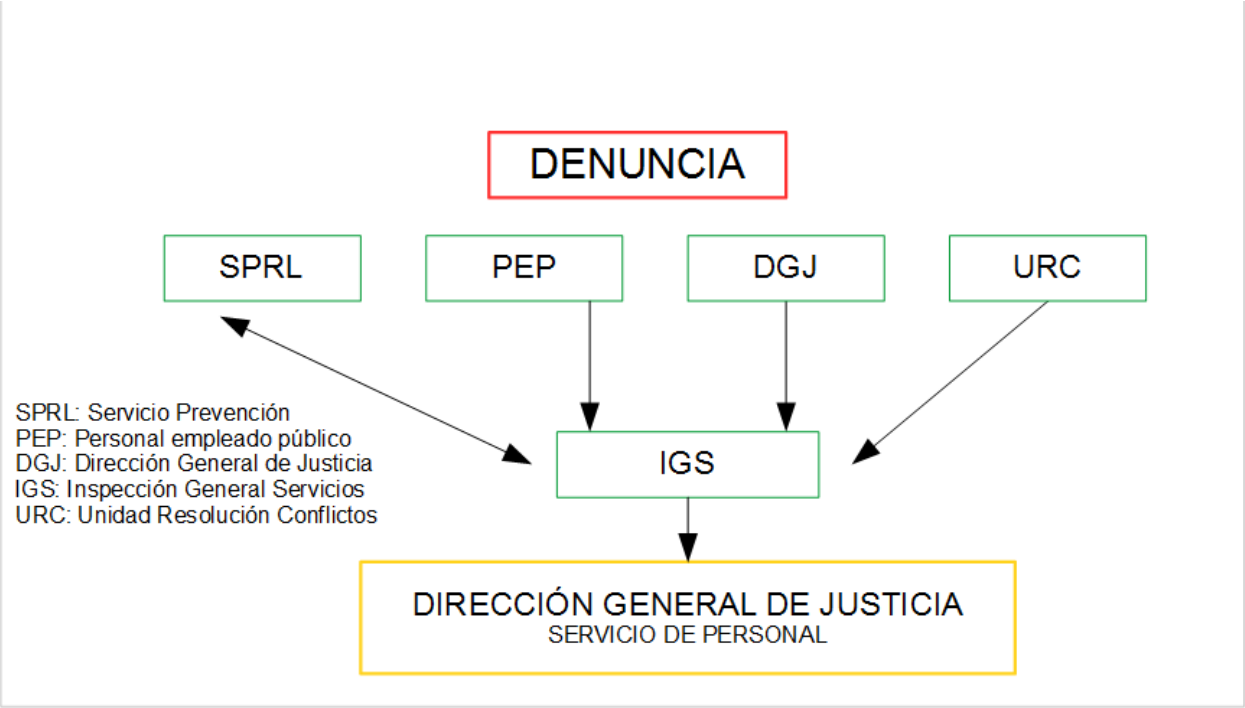
El procés finalitzarà amb l'execució d'alguna de les propostes de resolució següents:

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

✔Proposar les actuacions que s'estimen convenients a la Direcció General de Justícia quan les parts no arriben a un acord.

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

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



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

7.2.1. Inici del procediment

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

Els escrits de denúncia poden ser presentats per:

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

En l'annex a aquest protocol s'inclou un imprès-model de denúncia, que estarà disponible en la intranet de la Conselleria de Justícia, Administracions Públiques, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques. 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 pogueren ser constitutius d'assetjament. En aquests casos únicament es donarà trasllat a la IGS, si la persona interessada ratifica que pateix una situació d'assetjament en l'entorn laboral i posa de manifest, per escrit, la seua conformitat amb aquesta remissió.

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

d) Les Unitats de Resolució de Conflictes (URC), a través de la DG de Justícia, quan el procés de mediació del conflicte plantejat no haja resultat satisfactori i s'estime convenient la seua remissió, per apreciar l'existència de fets que pogueren 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, se'n farà la qualificació, i decidirà:

- Inadmetre-la a tràmit, per no complir-se les condicions exigides en el present Protocol, per considerar que no existeixen indicis racionals o suficients per a la seua investigació, o per resultar evident que el plantejat no pertany a l'àmbit d'aplicació d'aquest Protocol. La inadmissió comportarà l'arxivament de la denúncia, que serà notificat a la part interessada.
- Remetre-la a la DG de Justícia per al seu trasllat a la URC competent, per considerar que es tracta d'un conflicte que ha de ser analitzat i gestionat en primera instància per aquesta unitat.
- Admetre-la a tràmit, en aquest cas se'n farà l'anàlisi i investigació, ajustant-se al procediment regulat en l'apartat següent.

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

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

7.2.3. Anàlisi i investigació.

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

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

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

Una vegada finalitzada aquesta actuació preliminar, s'analitzaran i avaluaran els fets descrits, a la llum de la doctrina i la jurisprudència existent sobre aquesta matèria, i es determinaran les actuacions a seguir, tot detallant i programant 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 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 així ho desitgen, per persones del seu entorn, o per un altre acompanyant de la seua elecció, com per exemple un/a delegat/da de prevenció o 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 testimoniatges verbals, es recaptarà i recollirà 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 de la ja citada Llei 22/2018, de 6 de novembre.

Tota l'actuació investigadora es desenvoluparà atenent de forma escrupolosa a les obligacions de confidencialitat, sensibilitat i respecte a tots els drets de cadascuna de les parts afectades.

La informació generada i aportada per les actuacions que siguen conseqüència de l'aplicació del present Protocol, tindrà tractament d'informació reservada i només podran accedir-hi els qui intervinguen directament en la seua tramitació. Aquesta informació estarà subjecta al règim previst en l'article 22 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, i en la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals.

Informes addicionals:

En qualsevol de les fases procedimentals d'aquesta tramitació, i sempre amb la menor dilació, el personal de la IGS podrà recaptar 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) Al Servei de Prevenció de Riscos Laborals del INVASSAT, tant referent a possibles antecedents o valoracions del cas objecte de denúncia, com als informes de riscos psicosocials realitzats en la unitat on s'hagen produït els fets denunciats.

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

7.2.4. Informe final.

Una vegada analitzada tota la informació recopilada i realitzades aquelles 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, el corresponent informe que contindrà, necessàriament, una valoració dels fets denunciats i un apartat de conclusions i recomanacions.

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

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

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

En tot cas, si l'informe de la IGS conclou inexistència d'assetjament però s'apreciara ambient hostil o clima laboral negatiu, entre les recomanacions de la IGS podrà figurar, entre altres, la d'un canvi de posat d'acord amb la normativa aplicable.

De les conclusions i recomanacions d'aquest informe es donarà trasllat a les parts implicades perquè en prenguen coneixement. Així mateix, es comunicarà a l'òrgan o òrgans corresponents (òrgans responsables de personal de l'Administració de Justícia transferits de la Generalitat i SPRL, quan siga escaient, i en tots 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 elles, aquelles de caràcter disciplinari quan es confirme l'existència d'indicis rellevants de la situació d'assetjament denunciada.

7.3. Prevenció i Gestió de les actuacions discriminatòries

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

Si per part de la persona presumptament 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 mancades i sancions que, si convé, pertoquen.

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

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

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

8. AVALUACIÓ I REVISIÓ DEL PROTOCOL

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

La informació generada i aportada per les actuacions que siguen conseqüència de l'aplicació del present protocol tindrà caràcter confidencial, i només podran accedir-hi les parts que intervinguen directament en la seua tramitació. Aquesta informació estarà subjecta al règim previst en l'article 22 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, i els articles 10 i 11 de laL ey Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals. A l'efecte, aquesta informació tindrà el mateix tractament que la informació reservada.

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

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

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

En el termini de 3 mesos des de l'aprovació del present Protocol, com a mesura de prevenció primària, s'elaborarà una *Guia de Bones pràctiques* des de la Direcció General de Justícia, amb la col·laboració del SPRL. Aquesta *Guia* es publicarà i difondrà per les unitats responsables de personal entre tots els òrgans judicials i unitats administratives, així com en altres serveis de l'Administració de Justícia. El treball d'elaboració d'aquesta *Guia* podrà consistir en l'adaptació de la *Guia de Bones Pràctiques* elaborada per la Direcció General de Funció Pública, sempre tenint en compte les peculiaritats de l'Administració de Justícia.

Les URC podran proposar a la Comissió Sectorial la revisió o modificació del present Protocol.

El present Protocol entrarà en vigor l'endemà de la publicació en el DOGV, després de l'aprovació per la Mesa Sectorial de Justícia i la ratificació per la COPASESA.

9. MARC NORMATIU

- Constitució Espanyola, articles 9.2, 10, 14, 18.1 i 35.1
- Llei orgànica 5/1982, de l'1 de juliol, de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals.
- La Llei orgànica 3/2007, per a la igualtat efectiva de dones i homes
- Llei 31/1995, de 8 de novembre, Llei de Prevenció de Riscos Laborals
- Reial-decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut Bàsic de l'Empleat públic.
- Llei 10/2010, de 9 de juliol, d'Ordenació i Gestió de la Funció Publica Valenciana.
- Llei orgànica 6/1985, d'1 de juliol, del Poder Judicial.
- Reial decret 796/2005, d'1 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament general de règim disciplinari del personal al servei de l'Administració de Justícia.
- Llei 22/2018, de 6 novembre, de la Inspecció General de Serveis.

Així mateix, serà aplicable la resta de normativa europea, estatal i autonòmica que regule aquesta matèria.

10. REFERÈNCIA BIBLIOGRÀFICA

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

11. ANNEX I MODEL DE DENÚNCIA

GENERALITAT VALENCIANA

MODEL DE DENÚNCIA PER ASSETJAMENT LABORAL
DAVANT LA INSPECCIÓ GENERAL DE SERVEIS

Sol·licitud d'activació del protocol per assetjament laboral en l'àmbit de l'Administració de Justícia de la Generalitat Valenciana.

A DADES DE LA PERSONA QUE PATEIX ASSETJAMENT
DATOS DE LA PERSONA QUE SUFRE ACOSO

NOM I COGNOMS / *NOMBRE Y APELLIDOS*	DNI	SEXE / *SEXE*
		○ Dona ○ Home

LLOC DE TREBALL / *LUGAR DE TRABAJO*	CENTRE DE TREBALL / *CENTRE DE TREBALL*

TELÈFON / *TELÉFONO*	ADREÇA ELECTRÒNICA / *CORREO ELECTRÓNICO*

CANAL DE CONTACTE PREFERIT / *CANAL DE CONTACTO PREFERIDO*	HORARI DE CONTACTE / *HORARIO DE CONTACTO*
☐ Telèfon/Teléfono ☐ Mòbil / Móvil ☐ E-mail	☒ Matí/Mañana ☐ Vesprada/Tarde

B TIPUS D'ASSETJAMENT / *TIPOS DE ACOSO*

☐ Assetjament per raó de sexe
Acoso por razón de sexo

☐ Assetjament sexua
Acoso sexual

☐ Assetjament discriminatori
Acoso discriminatorio

☐ Assetjament moral
Acoso moral

C SOL·LICITANT/*SOLICITANTE*

☐ Persona que pateix l'assetjament
Persona que sufre el acoso

☒ Representant legal
Representante legal

Sr DESCRIPCIÓ DELS FETS / *DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS*

Incloure la màxima informació possible: descripció de la situació d'assetjament, persona que realitza l'assetjament, inici i freqüència dels fets, testimonis...
Incluir la máxima información posible: descripción de la situación de acoso, persona que realiza el acoso, inicio y frecuencia de los hechos, testimonios...

P

E	DOCUMENTACIÓ QUE S'APORTA / *DOCUMENTACIÓN QUE SE APORTA*

○ No s'aporta documentació ◉ Si s'aporta documentació

NO s'aporta documentació *SÍ que s'aporta documentació*

LLISTAT DE DOCUMENTACIÓ APORTADA / *LLSTADO DE DOCUMENTACIÓN APORTADA*

_____ _____, _____ _____

Sol·liciteu que la Inspecció General de Serveis inicie la investigació relativa als fets exposats
Solicite que la Inspección General de Servicios inicie la investigación relativa a los hechos expuestos.

Signa
Firma

SOL·LICITANT / *SOLICITANTE*

INFORMACIÓ I INSTRUCCIONS PER A EMPLENAR EL FORMULARI DE DENÚNCIA PER A SOL·LICITAR L'ACTIVACIÓ DEL PROTOCOL DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT L'ASSETJAMENT LABORAL.

COM EMPLENAR EL FORMULARI DE DENÚNCIA

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

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

A continuació pots consultar una orientació de com emplenar el formulari:

A. Dades de la persona que pateix assetjament

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

Empleneu correctament la resposta de «Telèfon» i «Adreça electrònica», ja que són els canals que utilitzarà la Inspecció General de Serveis per a contactar posteriorment amb tu, mitjançant el canal i l'horari de contacte preferit que indiques al formulari.

B. Tipus d'assetjament

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

El Protocol de Prevenció i Actuació davant l'Assetjament Laboral en l'Administració de la Generalitat, recull els diferents tipus d'assetjament i les seues característiques, pots consultar-lo per a ampliar informació.

Assetjament per raó de sexe: Assetjament sexual

L.O. 3/2007

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

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

Possibles conductes

- Ridiculitzar o menysprear les capacitats o habilitats basant-se en el sexe.
- Conductes discriminatòries pel fet de ser una dona o un home.
- Comentaris que busquen incomodar i allunyar els treballadors i treballadores de feines considerades normalment del sexe oposat (treballs o tasques d'homes o de dones).
- Contacte físic deliberat de caràcter sexual i no desitjat per la persona que el pateix.
- Proposicions sexualment explícites.
- Comentaris de caràcter sexual.
- Peticions de favors sexuals, incloent-hi aquells que s'associen amb la millora de condicions al treball.

C. Sol·licitant

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

D. Descripció dels fets

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

F. Documentació que s'aporta

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

En aquest apartat només hauràs de marcar si aportes o no documentació i, en el cas de fer-ho, llistar-la.

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

G. Lloc, data i signatura

Finalment, només quedarà indicar la data en què es presenta el document i signar el document per a finalitzar aquest tràmit inicial, que sol·licita a la Inspecció General de Serveis el començament de la investigació corresponen.

QUÈ passa DESPRÉS DE LA DENÚNCIA?

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

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

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

Durant aquest període de recopilació i anàlisi de la informació, podran adoptar-se mesures cautelars (reordenació del lloc o del temps de treball, canvi temporal de departament o d'edifici, baixa laboral...), per a garantir el benestar i la seguretat de la víctima, sempre que aquesta hi estiga d'acord.

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