

GUIA DE BONES PRÀCTIQUES

PER A LA

PREVENCIÓ DE CONDUCTES D'ASSETJAMENT LABORAL

[Derivada dels Protocols de prevenció i actuació davant de l'assetjament laboral aprovats el 19/12/2017 en COPASESA](#)

Data: 15/02/2018

ÍNDEX

1. -INTRODUCCIÓ
2. -OBJECTIU
- 3.- BONES PRÀCTIQUES DE CARÀCTER GENERAL
- 4.- CONDUCTES SANCIONABLES EVITABLES
- 5.- DIVULGACIÓ I CONEIXEMENT DE LA GUIA
- 6.- RESPONSABILITATS
- 7.- REFERÈNCIA BIBLIOGRÀFICA

Guia de bones pràctiques per a la prevenció de conductes d'assetjament laboral

1. -INTRODUCCIÓ

La condició d'empleat públic no sols comporta drets, sinó també obligacions específiques amb la ciutadania, l'Administració i les necessitats del servei. El servei públic s'assenta sobre un conjunt de valors propis, compatibles amb els principis generals d'eficiència i productivitat, que l'organització ha de mantindre i tutelar.

Amb la redacció i difusió posterior d'aquest document es pretén complir la Llei 7/2007, de 12 d'abril, de l'Estatut bàsic de l'empleat públic, que regula els deures bàsics dels empleats públics i constitueix un autèntic codi de conducta, i també la Llei 10/2010, de 9 de juliol, d'ordenació i gestió de la funció pública valenciana que ho fa també respecte del personal de l'Administració Generalitat.

2. -OBJECTIU

L'objecte de la *Guia de bones pràctiques per a la prevenció de conductes d'assetjament laboral* és triple: en primer lloc, pretén complir el que estableixen els Protocols de prevenció i actuació davant de l'assetjament laboral en l'àmbit d'actuació de l'Administració de la Generalitat, al mateix temps que pretén fomentar la posada en pràctica de conductes ètiques professionals i administratives durant el desenvolupament de la gestió dels serveis i, finalment, expressar la voluntat de l'Administració de la Generalitat de propiciar i preservar la consecució d'uns principis o regles de comportament en el desenvolupament de l'activitat professional per part del personal empleat públic ja que estableix un marc de referència de tals conductes.

3.- DECLARACIÓ DE PRINCIPIS

L'Administració de la Generalitat té l'obligació d'oferir una resposta única i integral davant de qualsevol conducta d'assetjament laboral. Així mateix, la condició de personal empleat públic comporta l'observança de determinats principis que han de ser atesos i promoguts per les

diferents persones responsables dels distints departaments de la Generalitat i els organismes que en depenen.

Principis generals com els d'objectivitat, integritat, neutralitat, responsabilitat, imparcialitat, confidencialitat, dedicació al servei públic, transparència, exemplaritat, austeritat, accessibilitat, eficàcia, honradesa, promoció de l'entorn cultural i mediambiental, i respecte a la igualtat entre dones i homes han de ser respectats pel personal empleat públic, i en concret, els següents:

- Respecte a la Constitució i la resta de normes que integren l'ordenament jurídic.
- Interés general. S'ha de procurar la satisfacció dels interessos generals de la ciutadania al marge de qualsevol interés personal o qualssevol altres que puguin col·lidir amb aquest principi.
- Bona fe i lleialtat administrativa, amb què presten els serveis i amb aquelles persones amb qui es relacionen en l'exercici de les seues funcions, de conformitat amb els principis d'economia, eficàcia i eficiència.
- Tracte no discriminatori. S'han de respectar els drets fonamentals i les llibertats públiques i evitar tota actuació que pugui produir cap discriminació per raó de naixement, origen racial o ètnic, gènere, orientació sexual, religió o conviccions, opinió, diversitat funcional, edat o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
- Integritat professional. No s'ha d'acceptar cap tracte de favor o situació que impliqui privilegi o avantatge injustificat per part de persones físiques o entitats públiques o privades, i rebutjar qualsevol regal, favor o servei en condicions avantatjoses que vaja més enllà dels usos habituals, socials i de cortesia, sense perjudici del que estableix el Codi penal.
- Sigil professional. S'ha de guardar secret de les matèries classificades o la difusió de les quals estiga prohibida legalment i mantindre la discreció deguda sobre els assumptes que es coneguen per raó del càrrec, sense que pugui fer-se ús de la informació obtinguda per a benefici propi o de tercers, o en perjudici de l'interés públic.
- Diligència i celeritat a l'hora d'atendre qualsevol tasca encomanada.
- Autonomia professional. Tracte personalitzat, amb respecte i protecció de la intimitat i la dignitat de tot el personal empleat públic de la Generalitat, sense diferència de règim jurídic, relació d'ocupació o duració del nomenament.
- Objectivitat, transparència i imparcialitat.
- Austeritat. S'han d'administrar els recursos i béns públics vetllant-ne per la conservació.

- Actualització professional. S'han de disposar les condicions laborals adequades per a actualitzar les competències professionals del personal empleat públic.

3.- BONES PRÀCTIQUES DE CARÀCTER GENERAL

Per a crear un entorn laboral lliure de qualsevol tipus d'assetjament i unes relacions interpersonals adequades, en l'Administració de la Generalitat s'han de respectar uns valors que promoguen determinades conductes en el lloc de treball. Sense caràcter d'exhaustivitat es poden enumerar les següents:

3.1-En l'àmbit organitzacional:

- ✔ Cal tractar la ciutadania, el personal superior i la resta de personal empleat públic amb atenció i respecte.
- ✔ S'han de respectar les creences, les opinions i l'estil de vida de les altres persones.
- ✔ Cal fomentar un tracte cortés en el lloc de treball, basat en els valors d'igualtat de tracte, no discriminació, respecte, dignitat i integritat física i moral.
- ✔ Cal donar informació a la ciutadania sobre aquelles matèries o assumptes que tinguen dret a conèixer, i facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment de les seues obligacions.
- ✔ S'ha de fomentar el treball en equip, participació, equitat i col·laboració recíproca.
- ✔ La responsabilitat compartida i transversal a tota l'organització en la creació d'un clima de treball positiu.
- ✔ S'ha de potenciar el suport social en el lloc de treball.
- ✔ La prevenció i lluita activa contra l'assetjament, destinant els recursos necessaris per a això, i l'adopció de les mesures correctores i de protecció a les persones afectades; per a la qual cosa, s'ha d'actuar segons el que estableix el Protocol de prevenció i actuació davant de l'assetjament laboral, sense perjudici d'altres accions de tipus disciplinari, civil o penal que, si és el cas, siguen procedents.

3.2-En l'àmbit del lloc de treball:

- ✔ El rebuig explícit a qualsevol conducta d'assetjament laboral.
- ✔ S'han de formular, davant dels superiors o els òrgans competents i per mitjà del procediment que reglamentàriament es determine, les propostes que es consideren

adequades per a millorar el desenvolupament de les funcions i la consecució dels objectius atribuïts a la unitat en què estiguen destinats.

- ✓ Cal obeir les instruccions i ordres professionals del personal superior, llevat que constituïsquen una infracció manifesta de l'ordenament jurídic, i en aquest cas les han de posar immediatament en coneixement dels òrgans d'inspecció procedents.
- ✓ S'han de complir la jornada i l'horari establits.
- ✓ La utilització de canals de comunicació fluids i eficaços, amb estils respectuosos i amb un to de veu adequat, i evitar gestos, paraules, o actituds que resulten ofensives o malsonants.
- ✓ S'han d'utilitzar adequadament, per al compliment de les funcions i tasques, la informació, la formació i els mitjans informàtics i telemàtics posats a la seua disposició.
- ✓ S'ha de transmetre la informació de manera veraç, concreta i fonamentada, i evitar al·ludir a rumors.
- ✓ S'han d'emetre opinions, tenint en compte l'altra persona, de manera constructiva i sense censura pública d'errors aliens.
- ✓ Cal tindre present l'existència de la presumpció d'innocència.
- ✓ Cal complir la normativa en matèria de prevenció de riscos laborals.

4.- CONDUCTES SANCIONABLES EVITABLES

L'Administració de la Generalitat ha de vetlar i adoptar les mesures necessàries per a evitar que es manifesten bé, de forma activa, passiva o per omissió, les conductes següents :

4.1-Conductes de tipus organitzacional:

- ✗ Restringir la possibilitat de parlar al personal empleat públic per part d'un superior.
- ✗ Aïllar físicament el personal afectat de la resta del personal.
- ✗ Prohibir que es parle a una o diverses persones en el lloc de treball.
- ✗ Obligar el personal empleat públic a realitzar tasques en contra de la seua consciència ètica.
- ✗ Jutjar de forma ofensiva l'exercici de les funcions de la persona.
- ✗ Qüestionar totes les decisions d'una o diverses persones en l'àmbit del treball.
- ✗ No assignar tasques al personal.

- ✘ Encomanar tasques absurdes, inútils i/o degradants.
- ✘ Encomanar tasques molt superiors/inferiors a les capacitats del personal.
- ✘ Facilitar documents amb dades errònies en el desenvolupament de les tasques de forma intencionada.
- ✘ Dictar ordres impossibles de complir amb els mitjans que assignen al personal.
- ✘ Exercir accions que suposen represàlies contra el personal empleat públic que ha plantejat queixes o demandes contra l'Administració.

4.2-Acciones que afecten les relacions socials del personal afectat:

- ✘ Restringir al personal la possibilitat de parlar amb la persona afectada.
- ✘ Refusar la comunicació a través de mirades i gestos.
- ✘ Ignorar la seua presència
- ✘ Negar la comunicació amb la persona afectada, i parlar amb una tercera persona.

4.3-Acciones que atempten contra la dignitat i la vida privada de la persona afectada:

- ✘ Calumniar o parlar malament de la persona afectada.
- ✘ Difondre rumors sobre la persona.
- ✘ Fer burles per raó de sexe, edat, estat civil, origen, situació de maternitat, diversitat funcional, etc.
- ✘ Imitar els seus gestos, manera de parlar, etc.
- ✘ Donar a entendre de forma despectiva que és “una persona amb malaltia”
- ✘ Criticar i/o mofar-se de la seua vida privada.
- ✘ Atacar la persona per motius polítics, sindicals o creences religioses.

4.4-Acciones de caràcter físic i/o verbal:

- ✘ Amenaces verbals de violència física.
- ✘ Ús de “violència menor”.
- ✘ Maltractament físic.
- ✘ Crits o insults.
- ✘ Danys en el lloc de treball i/o pertinences personals.

5.- RESPONSABILITATS

Incorrerà en les responsabilitats previstes en l'ordenament jurídic, i, des de l'organització, es prendran les mesures necessàries per a dilucidar-les i, si és el cas, sancionar-les, qualsevol persona que realitze, induïska, consenta o encobrisca qualsevol comportament que menyscabe la dignitat de la persona, el respecte i/o la integritat del personal empleat públic.

És responsabilitat dels comandaments superiors i intermedis mantindre una actuació proactiva a fi de solucionar possibles conflictes. Així mateix, el personal empleat públic és responsable de la bona gestió dels serveis encomanats i ha de procurar resoldre els obstacles que dificulten el compliment de les seues funcions, sense perjudici de la responsabilitat que correspon als superiors jeràrquics.

Sense perjudici de la responsabilitat pel funcionament dels serveis públics regulada en l'article [106.2 de la Constitució](#), i del deure de rescabalar els danys causats, l'Administració ha d'exigir al personal al seu servei la responsabilitat en què haguera incorregut per dol, culpa o negligència greu, per mitjà de la instrucció de l'expedient corresponent amb audiència a la persona interessada i d'acord amb el que estableix l'article [145 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre](#), del Règim Jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

El que disposen els articles anteriors s'entén sense perjudici d'assabentar dels fets la jurisdicció competent per si pogueren ser constitutius d'infracció penal.

Les distintes unitats responsables de personal de les DDTT, unitats de resolució de conflictes, organitzacions sindicals, òrgans sectorials d'inspecció i els distintes serveis de prevenció existents en la Generalitat tenen un paper essencial en la detecció primerenca i la possibilitat d'actuació davant de les situacions d'assetjament laboral per la qual cosa han de mantindre la comunicació i la col·laboració oportunes a fi de millorar el coneixement en relació amb aquesta problemàtica.

6.- DIVULGACIÓ I CONEIXEMENT DE LA GUIA

El present document ha de ser compartit amb tot el personal empleat públic de l'Administració de la Generalitat, amb els responsables de les diferents conselleries i organismes autònoms, i amb agents socials. Les persones responsables dels centres de treball han de comunicar de forma efectiva, entre tot el seu personal, l'existència d'aquesta *Guia de bones pràctiques*, els principis i valors en què se sustenta, i les conductes que no s'admetran en l'organització; i destacar-ne el

compromís d'eliminar qualsevol situació que afavorisca situacions d'assetjament laboral i fomentar un clima en què aquests comportaments no es puguen produir.

Per a complir l'objectiu de la difusió i abast d'aquesta *Guia*, el coneixement d'aquesta i el compromís amb aquesta, s'han de seguir següents vies:

5.1- **Informació:** una vegada acceptada per totes les parts aquesta *Guia* s'ha de distribuir al personal empleat públic a través dels canals habituals de transmissió de la informació (en la incorporació al lloc de treball, intranet, tauler d'anuncis, correu postal, adreça electrònica, etc.)

5.2- **Formació:** a més de la comunicació i divulgació de la *Guia* s'ha de fer una acció formativa dirigida als comandaments directius i intermedis del personal empleat públic, al personal delegat de prevenció i al personal del servei de prevenció de riscos laborals per considerar-lo el col·lectiu amb major capacitat per a detectar les eventuais situacions de conflicte i que posteriorment tindrà una implicació més gran en la gestió i resolució d'aquestes situacions.

7.- NORMATIVA I REFERÈNCIA BIBLIOGRÀFICA

LLEI 7/2007, de 12 d'abril, de l'Estatut bàsic de l'empleat públic.

Resolució de 2 de juny de 2011 de la Secretaria Autonòmica d'Educació, per la qual s'estableix la Carta de bones pràctiques de la Inspecció d'Educació a la Comunitat Valenciana.

Llei 10/2010 de 9 de juliol de la Generalitat d'ordenació i gestió de la funció pública Valenciana.

Procediment de gestió interna de conflictes de la Conselleria de Sanitat de data 25/05/2016.

Protocol de prevenció i actuació davant de l'assetjament laboral en l'Administració de la Generalitat, aprovat el 4/10/2017 en la Comissió Sectorial de Seguretat i Salut.

Protocol de prevenció i actuació davant de l'assetjament laboral en centres docents dependents de la Conselleria Educació, Investigació, Cultura i Esport, aprovat el 4/10/2017 en la Comissió Sectorial de Seguretat i Salut.