

**PROTOCOL DE PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT DE  
L'ASSETJAMENT LABORAL EN CENTRES DOCENTS  
DEPENDENTS DE LA CONSELLERIA D'EDUCACIÓ,  
INVESTIGACIÓ, CULTURA I ESPORT.**

## ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ I ANTECEDENTS.....	4
2. DECLARACIÓ DE PRINCIPIS.....	5
3. OBJECTE I ÀMBIT D'APLICACIÓ.....	7
4. CONCEPTES D'ASSETJAMENT LABORAL.....	8
5. ÒRGANS I UNITATS COMPETENTS.....	13
6. MESURES DE PREVENCIÓ.....	18
7. ESTRUCTURA PROCEDIMENTAL D'ACTUACIÓ.....	20
8. AVALUACIÓ I REVISIÓ DEL PROTOCOL.....	28
9. MARC NORMATIU.....	29
10. REFERÈNCIA BIBLIOGRÀFICA.....	31

## 1.INTRODUCCIÓ I ANTECEDENTS

Totes les persones han de ser tractades amb dignitat; tenen dret a la integritat moral i física i a la no-discriminació, tot això garantit per la Constitució Espanyola, la normativa de la Unió Europea, l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic (EBEP) la legislació laboral espanyola.

Les persones al servei de l'Administració de la Generalitat constitueixen el principal actiu amb què es compta per a garantir un funcionament eficaç i eficient de l'organització. Cuidar i atendre les seues necessitats i benestar, a través d'una adequada i efectiva gestió de personal, resulta fonamental per a aconseguir aquest bon funcionament.

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.

La Constitució Espanyola reconeix com a drets fonamentals 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. Tots els treballadors i treballadores tenen dret a realitzar el seu treball lliures de qualsevol tipus de violència així com de qualsevol discriminació prohibida en l'ordenament jurídic. La Generalitat ha de garantir al personal empleat públic protecció efectiva enfront de l'assetjament moral i laboral, l'assetjament sexual o per raó de sexe, l'assetjament per raons d'origen racial o ètnic, per motius de religió o conviccions, de diversitat funcional, d'edat o d'orientació sexual, tipificats com a faltes molt greus per l'EBEP i per la normativa de Funció Pública i, moltes vegades, com a delictes per l'ordenament jurídic.

La Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals, d'ara en endavant LPRL, disposa, en l'article 16, que totes les organitzacions laborals, incloses les administracions públiques, han de proporcionar la millora de les condicions de treball dels seus treballadors/as, elevar el nivell de protecció de la seguretat i la salut, vetllant no sols per la prevenció i protecció davant dels riscos que puguen ocasionar dany físic, sinó també davant de riscos que puguen ocasionar deteriorament de la salut psíquica.

La Generalitat, a través d'aquest protocol, que revisa el de 2010, manifesta i reitera de forma clara el seu compromís de tolerància zero enfront de tota conducta d'assetjament laboral, establint mecanismes que, a més de prevenir, corregisquen i eliminen conductes conflictives.

Aquest protocol es basa en la prevenció, la mediació i la investigació com a mitjans per a combatre situacions de conflicte, facilitant i fent més transparents els canals de denúncia que pot utilitzar el personal empleat públic davant d'una presumpta situació d'assetjament laboral. I ho fa inspirant-se, com ja es va fer en la seua elaboració i aprovació inicial, en una lògica de participació i diàleg social que tinga en compte les aportacions de diversos actors amb interès i responsabilitat directa en el tema.

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

La revisió d'aquests protocols i la seua unificació es desenvolupa en compliment d'allò que estableix l'Acord de Legislatura de la Mesa General de Negociació del Personal Funcionarial, Estatutari i Laboral de la Generalitat (MGN I) de 9 de juny de 2016, quant a la resolució i seguiment de situacions de possible assetjament laboral en qualsevol de les seues modalitats, centrant-se el present document en l'àmbit dels centres docents dependents de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport.

## **2.DECLARACIÓ DE PRINCIPIS**

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

Les actuacions esmentades, derivades del possible succés de conductes d'assetjament, han d'estar dotades de rigor, cautela i confidencialitat. L'Administració té l'obligació de ser curiosa 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 prevenir el dany injust i el risc per a la salut de la persona acusada o de terceres persones, com a conseqüència de les denúncies per assetjament i de les actuacions derivades d'aquestes.

A més a més, han d'evitar-se les denúncies falses, que causen un mal ús dels recursos de l'Administració i ocasionen un clar perjudici en les persones denunciades. Les denúncies improcedents dificulten l'eficàcia dels serveis i generen riscos afegits.

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

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

- Igualtat de tracte i oportunitats i a la no-discriminació per raó de sexe (LGTBI), naixement, raça, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social de l'àmbit laboral.
- Diligència i celeritat per a atendre qualsevol situació d'assetjament de què es tinga coneixement.
- Tracte personalitzat, amb respecte i protecció de la intimitat i dignitat per a totes les persones afectades. Totes les actuacions d'aquest protocol es portaran amb sigil i estricta respecte al que preveu la Llei de Protecció de Dades.
- Presumpció d'innocència.
- Objectivitat, transparència i imparcialitat.
- Habilitació de les mesures de protecció i cautelars necessàries, sense que en cap cas 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 tal fi, i per a adoptar les mesures correctores i de protecció a les víctimes, que procedisquen.
- Assegurar la impartició de formació en aquesta matèria dirigida a sensibilitzar tot el personal, de forma especial al personal directiu i comandaments intermedis.

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

- 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 els seus condicions laborals.
- A la protecció de la salut de la víctima de manera integral.

En definitiva, l'Administració es compromet a comunicar i difondre l'existència de recursos i d'un protocol d'actuació específic dirigit a prevenir i, si és el cas, corregir i sancionar qualsevol conducta d'assetjament laboral en la nostra Administració. Així mateix, es vetllarà per què el procediment davant d'una denúncia d'assetjament en l'entorn laboral siga àgil i ràpid, atorgue credibilitat i en tot moment protegisca la intimitat, confidencialitat i dignitat de les persones afectades. També garantirà la protecció de la víctima quant a la seguretat i la salut, tenint en compte les conseqüències físiques o psicològiques que pogueren derivar-se.

### **3.OBJECTE I ÀMBIT D'APLICACIÓ**

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

El present protocol d'actuació se circumscriu i limita al personal empleat públic dels centres docents dependents de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport.

Les situacions que afecten centres, serveis i unitats dependents dels sectors de Sanitat, Funció Pública i Justícia seran canalitzades a través dels respectius procediments aprovats en les conselleries esmentades, sense perjudici que la competència en matèria de coordinació de l'SPRL del personal propi de la Generalitat i de la Inspecció General de Serveis s'estenguen al conjunt de l'Administració de la Generalitat.

En el cas que es produïska qualsevol de les situacions esmentades entre personal empleat públic i personal d'una altra organització o empresa externa que exercisca la

seua activitat en el mateix centre de treball, es disposaran les mesures necessàries en matèria de coordinació d'activitats empresarials per a la seua resolució.

En tots els casos, el Servei de Prevenció de Riscos Laborals del Personal Propi de la Generalitat (SPRL), la Inspecció General d'Educació (IGE), les Inspeccions territorials d'Educació (ITE) i les Unitats de Resolució de conflictes (URC), promouran les actuacions efectives davant de possibles situacions d'assetjament laboral del personal empleat públic dependent de la GVA que preste serveis en els centres educatius.

A aquests efectes, tant l'SPRL com la Inspecció General d'Educació, les Inspeccions territorials d'Educació i les URC demanaran i obtindran, de forma periòdica, informació dels òrgans sectorials de prevenció i inspecció en relació amb la problemàtica i incidència de l'assetjament laboral i marcaran, si és el cas, estratègies i instruccions comunes d'actuació.

#### 4.CONCEPTES D'ASSETJAMENT LABORAL

Als efectes d'aquest protocol, es considerarà assetjament **laboral** a tota una sèrie de conductes indesitjables i inacceptables, succeïdes en l'entorn laboral, incloses en un marc conceptual ampli per qualsevol mitjà (entre ells l'ús de noves tecnologies, ciberassetjament). Aquesta sèrie de conductes impliquen situacions definides com: assetjament moral, sexual o per raó de sexe, discriminatori i altres situacions de violència laboral.

En totes les categories i tipologies es tindrà en compte la perspectiva de gènere en l'anàlisi de la situació. Quan s'obtinguen dades per a l'anàlisi de la situació es desglossaran les situacions tenint en compte els casos d'assetjament per sexe.

#### **ASSETJAMENT MORAL**

També és denominat assetjament psicològic o fustigació.

Seguint la doctrina científicotècnica, així com la jurisprudència a Espanya, que ha girat al voltant de les idees del Professor Heinz Leymann, s'entén per assetjament moral “*aquella situació en què 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 delictes diverses accions "contra la integritat moral" i castiga conductes com el "tracte degradant menyscabant greument la integritat moral"; "actes hostils o humiliants que, sense arribar a constituir tracte degradant, suposen greu assetjament contra la víctima" o si "a més de l'atemptat a 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/s que actuen front aquella/s des d'una posició de poder (no necessàriament jeràrquica). Aquesta exposició es dóna en el marc d'una relació laboral i suposa un risc important per a la salut. Definició recollida en la Nota Tècnica de Prevenció (NTP) 854 de l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball (INSHT).

No hi ha un criteri jurídic estricte i taxatiu sobre la duració 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 capaces de generar un entorn sense tindre caràcter puntual.

L'assetjament moral en el treball, així entés, respon en el seu origen a una acció "d'assetjament" i de "fustigació" que pot produir-se tant de forma individual (exercit per una sola persona), com grupal (per diverses) i realitzar-se tant 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 per un inferior o inferiors (ascendent).

S'estableix així, en parlar d'assetjament moral, una tipologia de l'assetjament (descendent, horitzontal i ascendent) que, tot i tenir 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 a una persona (la víctima), generalment amb la intenció estratègica d'aconseguir que abandone el seu lloc de treball i "se'n vaja", sotmetent-la a una fustigació sistemàtica, recurrent i mantinguda de forma prolongada en el temps. Aquesta fustigació constant produeix en la víctima, que és vista pel seu agressor/a o agressors/as 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 tenir conseqüències molt greus per a la seua pròpia dignitat i integritat personal.

Tenint en compte tot açò, l'assetjament moral comprén 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
<p>Aïllar / Ignorar / Abús social</p> <p>Excloure i no deixar participar</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificultar la realització del treball.</li> <li>• Encàrrecs que sobrepassen la capacitat o qualificació professional o, al contrari, de molt inferior categoria professional d'aquella que es té reconeguda.</li> <li>• Privar de realitzar qualsevol activitat.</li> <li>• Negar la informació o els recursos necessaris per a realitzar el seu treball habitual.</li> <li>• Dificultar o reduir les possibilitats de comunicació i limitar els contactes socials dins de l'organització.</li> <li>• Aïllar o apartar físicament o funcionalment de la resta de la unitat a què es pertany, sense causa justificada.</li> <li>• Cursar ordres de treball impossibles o contradictòries.</li> </ul>
<p>Menysprear / Xantatge emocional</p> <p>Humiliar / Coaccionar / Culpabilitzar</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accions contra la reputació o la dignitat personal o social per mitjà d'actituds i comentaris que qüestionen i tracten de ridiculitzar una persona pel seu aspecte o condicions físiques, idees, creences, etc. o per mitjà d'atacs a la seua vida privada. Realitzar comentaris o difondre rumors negatius i en perjudici de la reputació professional i, en general, qualsevol pràctica o conducta tendent a menyscabar el prestigi.</li> <li>• Criticar sistemàticament.</li> </ul>
<p>Anul·lar la llibertat individual</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualsevol acció que supose manipulació, control i/o vigilància no justificada i discriminatòria.</li> </ul>

D'una altra banda, no podem obviar la possibilitat d'aparició de conductes, actuacions i comportaments de tipus inadequat, que en no prorrogar-se en el temps ni presentar-se de forma sistemàtica impedeixen la seua catalogació com a ASSETJAMENT MORAL, però davant d'aquelles que no es pot deixar d'actuar per a la seua correcció, pels òrgans directament responsables, en el marc de la prevenció de riscos psicosocials i fins i tot promovent mesures d'ordre disciplinari.

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

- Conductes que impliquen un conflicte, succeït 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'amenaques o agressions puntuals o aïllades no realitzades de forma reiterada i/o prolongada en el temps, sinó aïllades i de caràcter puntual.
- Accions realitzades per superiors que exerceixen la direcció amb un estil de comandament autoritari amb comportaments arbitraris realitzats en l'àmbit interpersonal o a la col·lectivitat.
- La incorrecta organització del treball i la falta de comunicació.
- La pressió legítima d'exigir allò que es pacta o el compliment de les normes i procediments aprovats.
- Incompliment de legalitat o negligències.
- Crítiques constructives, explícites, justificades.

## **ASSETJAMENT SEXUAL**

Qualsevol comportament, verbal o físic, de naturalesa sexual que tinga el propòsit o produïska l'efecte d'atemptar contra la dignitat d'una persona, en particular quan es cree 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:

- Relació forçada o tocaments. Contacte físic no desitjat de naturalesa sexual.
- Comentaris sexistes. Conducta verbal de naturalesa sexual (insinuacions, propostes) que agredisquen la persona afectada des d'una perspectiva psíquica

més que física.

Les característiques més significatives són que tenen un caràcter indesitjat per a la persona que ho rep i que l'assetjament sexual **no necessita** d'un comportament reiterat o prolongat en el temps per a ser considerat com a tal i tenir 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**

Als efectes de l'article 28 de la Llei 62/2003 de 30 de desembre, de Mesures Fiscals, Administratives i de l'Ordre Social s'entén per assetjament 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.

L'assetjament per raó d'origen racial o ètnic, religió o conviccions, discapacitat, 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: gais, lesbianes i bisexuals (homofòbia)
- Per identitat de gènere
- Per motius racials i/o ètnics (racisme)
- Per origen, nacionalitat, cultura i/o valors diferents (xenofòbia)
- Per diversitat funcional
- Per motius religiosos
- Per adscripció grupal

### **SITUACIONS DE VIOLÈNCIA LABORAL**

Qualsevol altra situació no inclosa en els supòsits anteriors que suppose per al personal

empleat públic el fet de rebre abusos, amenaces o atacs en circumstàncies relacionades amb la seua activitat laboral, que posen en perill, implícitament o explícitament, la seua seguretat, el seu benestar o la seua salut (física i/o psíquica). Inclou tant la violència física (agressió física sobre el treballador/a o causar danys en propietats de l'organització o del personal) com la violència psicològica (intimidació, amenaces, conductes de violència psicològica susceptibles de causar dany psicològic i moral, etc.). No obstant això, atès que el personal que treballa en centres docents del sector públic, en el compliment de les seues funcions, interactua amb agents externs, aquest tipus de situacions seran tractades en un altre protocol.

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

**MEDIACIÓ:** és una intervenció en què dos o més parts implicades en un conflicte treballen amb una tercera, la persona mediadora, 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

Les unitats competents que intervindran davant de la presència de situacions conflictives que afavorisquen o promoguen l'aparició d'un assetjament laboral són les següents:

- Les direccions territorials (DDTT) de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport a través de les denominades Unitats de Resolució de Conflictes.
- La Inspecció General d'Educació i les Inspeccions territorials d'Educació.
- El Servei de Prevenció de Riscos Laborals del Personal Propi de la Generalitat (SPRL).

## **5.1. Direccions territorials de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport**

A part d'assumir aquelles actuacions de prevenció primària enfront de l'assetjament laboral previstes en aquest protocol, hauran de constituir una **Unitat de Resolució de Conflictes (URC)** amb les premisses següents:

### *5.1.1. Composició de la URC:*

1. Dos persones representants designades pel titular de la direcció territorial corresponent.
2. Dos delegats/des de prevenció a proposta del Comitè de Seguretat i Salut corresponent en representació dels agents socials.

Es designarà un/suplent per cadascuna de les parts de la URC. Aquesta informació es farà pública i s'articularen els mecanismes necessaris per a la substitució de les persones components.

Així mateix, la Unitat podrà sol·licitar la presència de personal expert quan es considere necessari, per a la qual cosa la Direcció Territorial realitzarà el requeriment oportú.

Les persones components de la URC estaran subjectes a la normativa general vigent respecte a les obligacions d'abstenció i/o recusació i seran acreditades per la Direcció General de Centres i de Personal Docent de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport, havent de comptar amb el temps i els mitjans suficients per a l'exercici de les seues competències.

Cada membre de la URC ha de disposar de formació adequada i suficient per a detectar, gestionar o resoldre qualsevol tipus de situació d'assetjament laboral. La formació serà proporcionada per la persona responsable del departament de personal de la Conselleria a través dels òrgans de formació corresponents.

La URC, en les actuacions presencials amb les persones afectades, estarà representada de forma paritària per dos components.

La composició de la URC serà paritària quant a la representació de l'Administració i dels sindicats i també ho serà quant al gènere, en la titularitat i en la suplència, llevat d'excepcions degudament justificades.

*Una vegada constituïda, cada URC redactarà el seu propi Reglament de funcionament intern que serà aprovat pel departament de personal corresponent.*

#### **5.1.2. Funcions de la URC:**

- (a) Gestionar, informar, atendre, mediar i orientar les situacions conflictives rebudes, que puguin possibilitar quadres d'assetjament laboral per mitjà d'estratègies de mediació, proposant actuacions per a la seua prevenció i resolució, així com realitzar un seguiment de les mesures proposades.
- (b) Avaluar i diagnosticar la situació conflictiva, elaborar un informe de la situació i proposar accions a les diferents instàncies que es requerisca.

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

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

- (a) Accedir als centres i dependències de l'àmbit d'actuació.
- (b) Accedir a la informació i documentació necessàries en l'exercici d'aquelles funcions.
- (c) Realitzar entrevistes al personal empleat públic que siga pertinent en el transcurs del procediment.
- (d) Sol·licitar suport i assessorament de personal expert quan s'estime convenient.

### **5.2. Inspecció General d'Educació i Inspeccions territorials d'Educació**

1. És responsabilitat de l'òrgan que exercisca en cada moment la competència d'Inspecció General d'Educació (d'ara en endavant IGE), la coordinació de les inspeccions territorials, així com l'elaboració de models, protocols i instruccions per a les actuacions de la Inspecció d'Educació.
2. Les inspeccions territorials d'Educació (ITE) i els inspectors/es de zona, sempre dins del camp competencial de la Inspecció d'Educació, realitzaran aquelles actuacions que es deriven de l'aplicació general d'aquest protocol, bé siga en l'àmbit de centres docents i serveis educatius, bé en l'àmbit del personal d'aquests centres.
3. INFORMES I PROTOCOLS de la Inspecció d'Educació:

a) L'IGE elaborarà, en el seu àmbit competencial, els corresponents protocols, instruccions i models d'informes dirigits a les inspeccions territorials en els casos previstos en el present Protocol General.

b) Les ITE rebran i remetran a inspectors/es de zona tota la informació que els siga remesa pels diferents òrgans que intervinguen en el present protocol, amb l'objectiu de tenir tota la informació dels procediments que s'activen. En concret:

Dels centres.

- De les URC i de les Unitats de Prevenció de Riscos Laborals de l'INVASSAT, tant pel que fa a possibles antecedents o valoracions del cas objecte d'estudi, com als informes de riscos psicosocials realitzats en la unitat on s'hagen produït els fets estudiats.
- Dels altres departaments administratius –responsables superiors de gestió de personal, gestors de la funció pública, de serveis de personal o de serveis econòmics, entre altres– quan es considere necessari que aporten dades i informació complementària que col·labore en l'esclariment dels fets denunciats.

c) Característiques bàsiques de l'informe final de la Inspecció d'Educació.

Els informes de la Inspecció d'Educació seran realitzats, bé a inici del procediment davant de les URC, bé una vegada analitzada la informació facilitada per les URC, pels inspectors i inspectores de zona que corresponga i contindran necessàriament una valoració dels fets produïts, conclusions, propostes i recomanacions.

POSSIBLES SITUACIONS per a les conclusions i propostes dels informes d'Inspecció d'Educació una vegada analitzada la informació facilitada per les URC:

1. ARXIU DEL CAS, quan no s'observen responsabilitats de cap tipus de les persones implicades en el procediment.
2. Si de la informació facilitada per les URC es conclou que la denúncia s'ha realitzat amb mala fe o recolzant-se en proves o testimonis falsos, l'informe de la Inspecció d'Educació inclourà la proposta de les mesures disciplinàries o de qualsevol altre tipus que puguin ser aplicades a la persona denunciada.
3. Si de la informació facilitada per les URC es confirma l'existència d'indicis clars de la situació d'assetjament denunciada, l'informe de la Inspecció d'Educació inclourà la proposta de les mesures que es deriven de les actuacions realitzades i, entre

elles, aquelles de caràcter disciplinari que es considere.

4. En el cas que com a resultat de la informació facilitada per les URC es detecten indicis racionals d'assetjament moral, sexual o per raó de sexe, tipificats en el Codi Penal, es comunicarà de forma immediata a la fiscalia i als anteriors òrgans, als que s'informarà d'aquesta circumstància, sempre que no s'haja realitzat la comunicació amb anterioritat.

De les conclusions i recomanacions d'aquest informe es donarà trasllat a la Direcció Territorial corresponent per al seu coneixement i per al seu trasllat, si és procedent, a les persones implicades i als òrgans corresponents (responsables de personal en cada DT, URC i Direcció General de Centres i Personal Docent), per a la resolució que corresponga i per tal que adopten les mesures oportunes.

### **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 LPRL 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 d'Educació 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 de 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, allò important és desenvolupar mesures preventives a fi de preservar la protecció de la salut del personal empleat públic.

### PREVENCIÓ PRIMÀRIA

Per a aconseguir prevenir i evitar situacions de risc d'assetjament laboral, que puguin afectar la seguretat i salut del personal empleat públic, s'adoptaran les següents mesures de prevenció primària:

- Tots els centres directius i, en especial, les unitats responsables de personal vetllaran per la qualitat **organitzativa i de funcionament** de les seues unitats, i fomentaran la formació del personal en aquells aspectes en què es manifeste necessària. Així mateix procuraran que es tracten els conflictes des d'**estratègies de mediació**.
- Hauran de realitzar-se actuacions de millora de l'**organització i el funcionament dels centres educatius**, de manera que les seues estructures organitzatives habituals fomenten la participació, les xarxes de suport mutu, el clima de treball adequat, la resolució pacífica de conflictes, la definició de funcions i competències i la millora de les comunicacions.
- L'SPRL elaborarà una "guia de bones pràctiques" que es difondrà en els centres de treball.
- Les ITE vetllaran pel compliment de la normativa legal i la difusió de les bones pràctiques.
- Es potenciarà la informació i la formació del personal empleat públic, en especial d'aquelles persones que presten servei en les unitats administratives competents en matèria de gestió de personal i de les relacionades amb l'aplicació d'aquest protocol, a fi que no s'interprete com a assetjament allò que són desavinences, conflictes, enfrontaments personals, rivalitat o, en general,

episodis fortuïts.

L'SPRL mantindrà la cooperació amb els Serveis de Formació de l'Administració de la Generalitat a fi de fomentar la integració de la prevenció tant en les accions formatives com en l'organització i el funcionament dels centres educatius.

- La redacció d'aquest protocol es configura ja com un instrument de prevenció enfront de l'assetjament laboral.

## **PREVENCIÓ SECUNDÀRIA**

Davant d'una situació conflictiva que poguera ocasionar un assetjament laboral procedeix aplicar, de forma immediata, mesures de prevenció secundària. De forma sintètica, se seguirà el següent esquema d'intervenció:

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

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

b) Elaboració d'informes amb proposta de resolució per les unitats o òrgans competents.

## **PREVENCIÓ TERCIÀRIA**

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

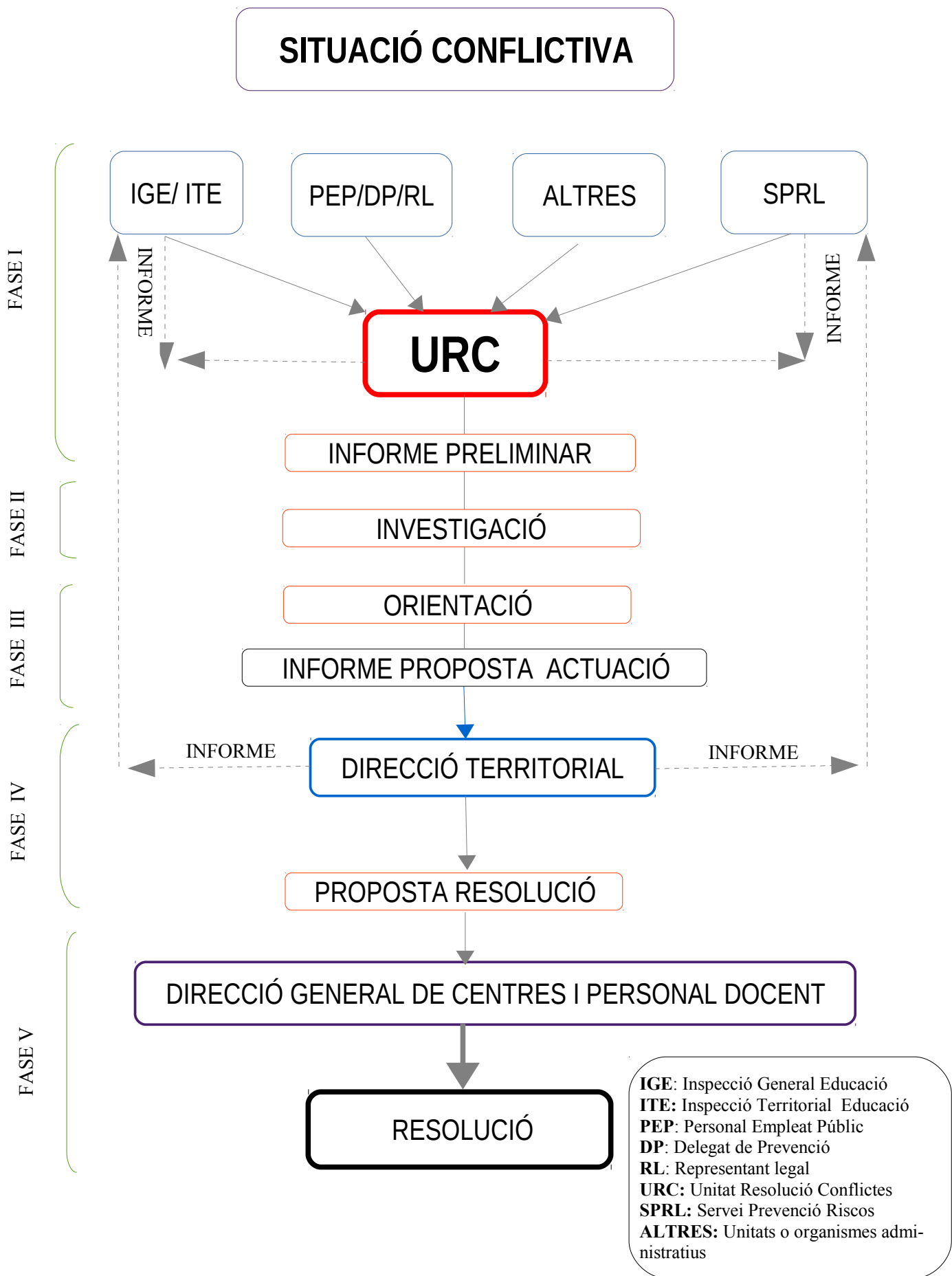
Quan de la valoració dels fets, en qualsevol nivell d'actuació, i a criteri dels òrgans competents, es derive la necessitat d'adoptar mesures cautelars, es cursarà l'informe corresponent amb la major celeritat possible.

Quan, com a conseqüència de l'anàlisi de la situació, siga necessari desenvolupar actuacions posteriors en el centre educatiu dirigides a membres de la comunitat educativa, la inspecció de zona podrà sol·licitar la participació i la col·laboració de les Unitats de Resolució de Conflictes o altres unitats administratives.

La comunicació o difusió d'actuacions en centres educatius o a membres de la Comunitat Educativa podran realitzar-se per correu ordinari i/o electrònic.

## **7. ESTRUCTURA PROCEDIMENTAL D'ACTUACIÓ**

Les sol·licituds de resolució de les situacions conflictives seran enviades a les URC de les DDTT.



### Procediment d'actuació

FASES	RESPONSABLES	TERMINI
<b>Fase I. Inici del procediment</b>		
1. Detecció	DDTT d'Educació Administració educativa <i>(Direcció del centre educatiu)</i> Altres òrgans administratius <i>(Inspecció d'Educació, SPRL)</i> Delegats/des de Prevenció	
2. Presentació sol·licituds	Persones implicades Les persones delegades de prevenció, membres de juntes de personal i comitès d'empresa  L'òrgan administratiu coneixedor (Inspecció d'Educació, SPRL, direcció del centre)	
3. Informe la Direcció Territorial Informe preliminar (diagnòstic)	URC (pot haver-hi un informe previ de la Inspecció d'Educació o de l'SPRL, si és el cas)	15 dies hàbils des de la sol·licitud
<b>Fase II. Investigació</b>		
4. Anàlisi i estudi de clima de treball 5. Proposta o no de mediació prèvia en la situació 6. Podran demanar informe dels òrgans administratius	URC	
<b>Fase III. Orientació</b>		
7. Orientació i atenció de les persones implicades 8. Realització de mediació si és el cas 9. Elaboració de l'informe de proposta d'actuació: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mesures adoptades en la mediació</li> <li>▪ Mesures cautelars provisionals</li> <li>▪ Comunicació a òrgans administratius o jurisdiccionals</li> </ul>	URC	TOTAL: 30 dies hàbils des de la sol·licitud. Termini ampliable justificadament

<b>Fase IV. Propostes de resolució</b>		
10. Elaboració i trasllat de la proposta de resolució per a la DGPD.	DT	
<b>Fase V. Resolució</b>		
11. Resolució i trasllat als òrgans competents per a l'execució de les actuacions i informació als interessats en el procediment.	Direcció General de Centres i Personal Docent (DGCD)	
<b>Fase VI. Seguiment</b>		
12. Seguiment de les actuacions	URC Inspecció Educativa SPRL	
13. Informe estadístic anual que es remetrà a la DGPD i al Comitè de Seguretat i Salut.	DT Educació	1 anual

## **Fase I. Inici del procediment**

### 1. Detecció

La identificació de les situacions de presumpte assetjament laboral es pot produir derivada de l'exercici de les funcions de qualsevol de les unitats competents establides en l'apartat 5 del present protocol:

- Les direccions territorials de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport a través de les denominades Unitats de Resolució de Conflictes.
- La Inspecció General d'Educació i les inspeccions territorials d'Educació.
- El Servei de Prevenció de Riscos Laborals del Personal Propi de la Generalitat (SPRL).
- Qualsevol altre òrgan de l'Administració educativa (direcció d'un centre educatiu).

### 2. Presentació de sol·licituds, documentació i registre davant de les URC:

Pot realitzar la sol·licitud:

- La persona afectada, directament o a través del seu representant.
- Les persones delegades de prevenció, membres de juntes de personal i comitès d'empresa coneixedors d'alguna situació conflictiva que pot possibilitar algun quadre d'assetjament laboral, havent de comptar amb el consentiment del personal empleat públic afectat.
- L'òrgan administratiu coneixedor d'alguna situació conflictiva que pugui possibilitar algun quadre d'assetjament laboral, respectant en tot moment el deure de sigil professional i confidencialitat, reservant dades personals del personal empleat públic afectat. (La Inspecció d'Educació, o l'SPRL, la direcció del centre educatiu).

3. Informe preliminar (diagnòstic): les URC analitzaran i gestionaran les sol·licituds esmenades en el termini de 10 dies *hàbils* per a:

- Comprovar que l'escrit de denúncia conté les dades mínimes per què es pugui iniciar la tramitació: dades de contacte, que allò que s'ha plantejat

correspon a l'àmbit de competència del present protocol, etc.

- Si es tracta de denúncies que afecten personal sanitari, de funció pública o justícia, es derivaran als òrgans de control específics d'aquests àmbits.

En aquest moment la URC elaborarà un informe preliminar on manifeste que s'arxiva o que es dóna curs a l'expedient determinant les actuacions previstes per a començar la fase d'investigació i diagnòstic de la situació.

Si la detecció i/o remissió s'ha efectuat per la Inspecció d'Educació corresponent o per l'SPRL en presentar la sol·licitud anirà acompanyat d'un informe derivat de l'exercici de les seues competències.

## **Fase II. Investigació**

Per a obtindre la major quantitat d'informació possible, es duran a terme diverses actuacions com entrevistes amb les parts implicades en el procediment, visites als centres, anàlisi i estudi del clima de treball, etc.

Quan la remissió a la URC no tinga com a origen l'SPRL, tant aquesta unitat com amb posterioritat la DT, hi podran sol·licitar informe tècnic al llarg del procediment.

Així mateix, l'ITE en l'exercici de les seues competències podrà actuar tant a l'inici del procediment com al llarg d'aquest, bé a iniciativa o a demanda de la URC o de la DT.

El personal afectat podrà ser acompanyat en el transcurs del procediment per les persones que estime necessàries al llarg de la tramitació, sense que puguen excedir, de forma conjunta, el nombre de components de la URC.

## **Fase III. Orientació**

La URC, portarà si és el cas, un procés de mediació que si conclou amb acord entre les parts, finalitzarà el procés i deixarà constància en l'informe amb les mesures adoptades.

A més, podrà desenvolupar actuacions d'orientació i atenció a les persones implicades.



Tot açò finalitzarà amb la redacció d'un informe amb proposta d'actuacions en què s'inclourà el següent:

- Les mesures adoptades en el cas de la mediació.
- Establiment de mesures cautelars en cas necessari.
- Comunicació de la situació, si és procedent, a l'òrgan administratiu o judicial competent.

L'informe amb la proposta d'actuacions haurà de redactar-se als 30 dies després de la recepció de la sol·licitud. No obstant això, els terminis establits podran ampliar-se pel temps necessari per a finalitzar la tramitació, havent de justificar-se l'esmentada ampliació en l'informe.

#### **Fase IV. Propostes de resolució**

La Direcció Territorial d'Educació, Investigació, Cultura i Esport corresponent, amb tota la informació recopilada així com l'assistència si és el cas de l'IGE o ITE competent o de l'SPRL, serà la responsable d'elaborar una proposta de resolució que remetrà a la Direcció General de Personal Docent.

#### **Fase V. Resolució**

Rebuda i analitzada la proposta de resolució de la DT d'Educació corresponent, serà la Direcció General de Centres i Personal Docent l'òrgan que emetrà la resolució del cas concret i traslladarà als òrgans competents per a l'execució de les actuacions, així com el seu trasllat a les persones interessades en el procés.

#### **Fase VI. Seguiment**

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

Amb periodicitat anual, les unitats responsables en matèria de personal de les DDTT elaboraran un informe estadístic i de valoració de les actuacions realitzades

pels òrgans implicats, respecte a les situacions d'assetjament laboral que s'hagen produït durant l'esmentat període.

En el supòsit de resolució de l'expedient disciplinari amb sanció que no comporte el trasllat forçós, els òrgans competents en matèria de personal adoptaran les mesures oportunes per què les persones involucrades no compartisquen el mateix entorn laboral, tenint la presumpta persona assetjada l'opció de romandre en el seu lloc de treball o la possibilitat de sol·licitar un trasllat temporal per mitjà d'una comissió de serveis en què es tindran en compte les seues preferències de destinació i les necessitats del servei.

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

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

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

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

## 8. AVALUACIÓ I REVISIÓ DEL PROTOCOL

La informació generada i aportada per les actuacions que siguin conseqüència de l'aplicació del present protocol, tindrà caràcter confidencial i només podran accedir a la mateixa, les parts que intervinguen directament en la seua tramitació. Aquesta informació estarà subjecta al règim previst en l'article 22 de la LPRL, i els articles 10 i 11 de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal. A aquests efectes, 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.

Els documents esmentats al llarg d'aquest procediment, es mantindran i hauran de ser revisats periòdicament. Les URC podran instar la convocatòria urgent de la Comissió Sectorial del sector docent, per a tractar la revisió o modificació parcial o total del present protocol.

Després de l'aprovació del present protocol, com a mesura de prevenció primària, s'elaborarà una **Guia de Bones Pràctiques**, que una vegada publicada es difondrà entre tots els departaments i centres educatius de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport, i es posarà a disposició en la seua pàgina web.

Les distintes unitats responsables de personal de les DDTT, Unitats de Resolució de Conflictes, organitzacions sindicals, òrgans sectorials d'inspecció i els diferents serveis de prevenció existents en la Generalitat, mantindran l'oportuna comunicació i col·laboració a fi de millorar el coneixement en relació amb aquesta problemàtica de què s'elaboraran i recopilaran dades estadístiques, així com sobre l'aplicació d'aquest protocol. Aquest coneixement i experiència es promou i farà extensiu a altres administracions públiques.

## 9. MARC NORMATIU

### Normativa estatal:

- Constitució Espanyola (BOE núm. 311, de 29 de desembre de 1978).
- Llei Orgànica 5/1982, de l'1 de juliol, de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana (BOE» núm. 164, de 10/07/1982 ).
- Llei Orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal (BOE núm. 281 de 24 de novembre de 1995)
- Llei Orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de Mesures de Protecció Integral contra la Violència de Gènere (BOE» núm. 313, de 29/12/2004).
- La Llei Orgànica 3/2007, per a la igualtat efectiva de dones i homes (BOE» núm. 71, de 23 de març de 2007).
- Llei Orgànica 5/2010, de 22 de juny per la qual es modifica la Llei Orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal (BOE núm. 152 de 23 de juny de 2010)
- Llei Orgànica 1/2015, de 30 de març, per la qual es modifica la Llei Orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal (BOE núm. 77, de 31 de març de 2015).
- Llei Orgànica 8/2015, de 22 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència (BOE» núm. 175, de 23 de juliol de 2015).
- Llei 31/1995, de 8 de novembre, Llei de Prevenció de Riscos Laborals (BOE núm. 269, de 10 de novembre de 1995).
- Llei 54/2003 de 12 de desembre, reforma del marc normatiu de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals (BOE» núm. 298, de 13 de desembre de 2003).
- Llei 7/2007, de 12 d'abril, de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic(BOE» núm. 89, de 13/04/2007).
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques (BOE» núm. 236, de 2 d'octubre de 2015).
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic (BOE núm. 236, de 2 d'octubre de 2015).
- Reial Decret 39/1997, de 17 de gener, pel qual s'aprova el Reglament dels Serveis de Prevenció (BOE» núm. 27, de 31/01/1997)
- Reial Decret legislatiu 5/2000, de 5 d'agost, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei sobre Infraccions i Sancions en l'Ordre Social (BOE» núm. 189, de 8 d'agost de 2000).

### **Normativa autonòmica:**

- Llei 9/2003, de 2 d'abril, d'Igualtat, de la Comunitat Valenciana (DOCV núm. 4474 de 04 d'Abril de 2003)
- Llei 10/2010, de 9 de juliol, d'Ordenació i Gestió de la Funció Pública Valenciana (DOCV núm. 6310 de 14 de juliol de 2010).
- Llei 15/2010, de 3 de desembre, de la Generalitat, d'autoritat del professorat (DOCV 10/12/2010).
- Llei 7/2012, de 23 de novembre, de la Generalitat, integral contra la violència sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana (DOCV 28/11/2012).
- Llei 8/2017, de 7 d'abril, de la Generalitat, integral del reconeixement del dret a la identitat i a l'expressió de gènere a la Comunitat Valenciana (DOCV 11/04/2017).
- Decret 123/2001, de 10 de juliol, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament dels Serveis de Prevenció de Riscos Laborals en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat Valenciana i els seus organismes autònoms (DOGV núm. 4042 de 13.07.2001).
- Decret 3/2017, de 13 de gener, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament de selecció, provisió de llocs de treball i mobilitat del personal de la Funció Pública valenciana (DOCV núm. 7964 de 24 de gener de 2017).
- Decret 122/2007, de 27 de juliol, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament Orgànic i Funcional de la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques (DOGV núm. 5566 de 30.07.2007).
- Decret 39/2008, de 4 d'abril, del Consell, sobre la convivència en els centres docents no universitaris sostinguts amb fons públics i sobre els drets i deures de l'alumnat, pares, mares, tutors o tutores, professorat i personal d'administració i serveis (DOGV núm. 5738 de 09.04.2008).
- Decret 206/2009, de 13 de novembre, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament Orgànic i Funcional de la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques (DOGV núm. 6146 de 17.11.2009).
- Decret 68/2014, de 9 de maig, del Consell, pel qual es regula l'exercici de la competència i les funcions d'inspecció general dels serveis de l'Administració de la Generalitat (DOGV núm. 7271 de 12.05.2014).
- Ordre de 28 de novembre de 2007, de la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques, per la qual es desenvolupa el Reglament Orgànic i Funcional de l'esmentada Conselleria.
- Ordre 62/2014, de 28 de juliol, de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, per la

qual s'actualitza la normativa que regula l'elaboració dels plans de convivència en els centres educatius de la Comunitat Valenciana i s'estableixen els protocols d'actuació i intervenció davant de supòsits de violència escolar. Annex VI (DOCV 01/08/2014).

- Ordre 11/2015, de 28 de maig, de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, en matèria de coordinació dels òrgans i unitats sectorials de control intern i inspecció (DOGV núm. 7543 de 09.06.2015)
- Ordre 3/2017, de 6 de febrer, de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport, per la qual es constitueixen les unitats d'atenció i intervenció del Pla de Prevenció de la Violència i Promoció de la Convivència (PREVI) i s'estableix el procediment per al seu funcionament.(DOCV 15/02/2017)
- Instrucció del 15 de desembre de 2016, del director general de Política Educativa, per la qual s'estableix el protocol d'acompanyament per a garantir el dret a la identitat de gènere, l'expressió de gènere i la intersexualitat (DOCV 27/12/2016).

## 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.
- 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.