

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

---

Estudi sinòptic i anàlisi del paper de la  
Inspecció Educativa.



Jose Manuel Francés Aloy



# Estructura i elaboració

---



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

**Qui l'elabora?** La Comissió Sectorial de Seguretat i Salut en el Treball per acord del 4/10/2017

# Anàlisi del contingut: Motius



La Generalitat busca **revisar i unificar els protocols** preexistents en el compliment del que estableix l'Acord de Legislatura de la Taula Gral de Negociació del Personal Funcionarial, Estatutari i Laboral de la Generalitat de 9 de juny de 2016, quant a la resolució i seguiment de situacions de **possible assetjament laboral**. I això tot tenint en compte que:

- Totes les **persones** han de ser tractades amb dignitat; tenen dret a la integritat moral i física i a la no-discriminació, (garantit per la CE, la normativa de la UE, l'EBEP i la legislació laboral espanyola).
- Les **persones** al servici de la Generalitat constitueixen el **principal actiu** per a garantir un funcionament eficaç i eficient de l'organització i cuidar i atendre les seues necessitats i benestar, a través d'una adequada i efectiva gestió de personal, resulta fonamental per a aconseguir este bon funcionament.
- S'és conscient que l'activitat laboral comporta l'existència de **riscos laborals**, entre ells els lligats a factors psicosocials i d'altra banda, tots els treballadors/as tenen dret a realitzar el seu treball lliures de violència i de discriminació. Això porta a la Generalitat hi ha haver de garantir a l'empleat públic protecció efectiva enfront de l'assetjament laboral multifactorial.

## Anàlisi del contingut : Antecedents



- **Protocol d'Actuació davant de l'Assetjament Moral en el Treball** en l'Administració de la Generalitat presentat en la reunió de la Comissió Paritària de Seguretat i Salut, el 17 de desembre de 2010 (sorgit a conseqüència de l'acord de data 20 de febrer de 2008, subscrit entre l'Administració valenciana i les organitzacions sindicals, aprovat pel Consell el 22 de febrer, per a la implantació d'un procediment per a la resolució de les possibles denúncies per assetjament moral del personal empleat públic en el si de la Mesa Sectorial de Funció Pública sobre condicions de treball per al període 2008-2010).

# Anàlisi del contingut : **Declaració de principis**



## A. Principis Generals:

- La Generalitat té l'obligació d'oferir una **resposta única i integral** enfront del problema de l'assetjament laboral.
- Les actuacions, han d'estar dotades de **rigor, cautela i confidencialitat**.
- L'Administració ha de ser **cuidadosa** i protegir també els drets de les persones acusades, respectant la presumpció d'innocència i evitant que les actuacions preventives siguin interpretades com a prova de culpabilitat.
- S'ha de **previndre el dany injust** i el **risc per a la salut** de la persona acusada, possible víctima i de terceres persones, per denúncies d'assetjament i per actuacions derivades d'elles.
- Cal **evitar les denúncies falses**, que causen un mal ús dels recursos de l'Administració i ocasionen un clar perjudici en les persones denunciades. Però si el resultat de l'expedient fora el sobreseïment amb expressa declaració sobre la bona fe de la denúncia, la persona que denuncia podrà sol·licitar el trasllat sense que li supose un detriment en els seus Condicions laborals.

# Anàlisi del contingut : **Declaració de principis**



B) **Principis** que cal atendre i promoure **pels responsables** dels dep. i org. **de la Generalitat**, en les seues actuacions:

- Igualtat de tracte i oportunitats i no discriminació per raó de sexe (LGTBI), naixement, raça, religió, opinió o qualsevol altra condició, circumstància personal-social de l'àmbit laboral.
- Diligència i celeritat per a atendre les situacions d'assetjament.
- Tracte personalitzat, amb respecte i protecció de la intimitat i dignitat per a les persones afectades. Les actuacions del protocol es portaran amb sigil i estricta respecte a la LPD
- Presumpció d'innocència.
- Objectivitat, transparència i imparcialitat.
- Habilitació de mesures de protecció i cautelars necessàries, sense que puguin suposar perjudici o pèrdua de drets de la víctima.
- Tolerància zero enfront de qualsevol conducta que atempte contra la dignitat de les persones i la seua intimitat o siga discriminatòria.
- Prevenció i lluita activa contra l'assetjament, destinant recursos per a això i per a mesures correctores i de protecció a les víctimes.
- Assegurar la impartició de formació en això dirigida a sensibilitzar tot el personal, en especial al directiu i comandaments intermedis.

# Anàlisi del contingut : Declaració de principis



- C) En les actuacions **es garantirà** els següents **drets**:
- A rebre resposta a la queixa i/o denúncia presentada.
  - A no sofrir represàlies, ni les persones que efectuen queixa i/o denúncia, ni qui acudisca com a testimoni o ajude/participi en la investigació.
  - A la assistència de representant dels treballadors o assessor/a.
  - A ser restituïda la víctima en les seues condicions laborals.
  - A la protecció de la salut de la víctima de manera integral.

En definitiva, la Administració es compromet a:

- **Comunicar i difondre l'existència de recursos i d'un protocol d'actuació específic adreçat a previndre i, si és el cas, corregir i sancionar qualsevol conducta d'assetjament laboral** a la nostra Administració.
- Vetlar perquè el **procediment** 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.
- Garantirà la protecció de la víctima, tenint en compte les conseqüències físiques o psicològiques que pogueren derivar-se.

## Anàlisi del contingut : Objecte i àmbit d'aplicació



**Objecte del protocol:** 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).

**Àmbit d'aplicació:** Aquest protocol d'actuació se circumscriu i limita al personal empleat públic dels **centres docents** dependents de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport



# Anàlisi del contingut : Conceptes



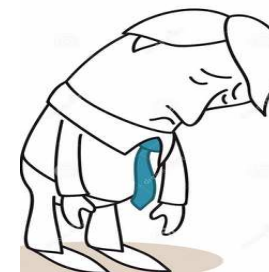
ASSETJAMENT LABORAL: Conductes indesitjables i inacceptables, succeïdes en l'entorn laboral, en un marc conceptual ampli per qualsevol mitjà (també per ús de TICs, ciberassetjament) que impliquen situacions com: assetjament moral, sexual o per raó de sexe, discriminatori i altres situacions de violència laboral.

PD: Es tindrà en compte la perspectiva de gènere en l'anàlisi de la situació.

- CONFLICTE: 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 defendre's (no són conflicte les situacions aïllades, 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 entre les parts a fi de generar les seues pròpies solucions.

# L'assetjament moral o psicològic en el treball (APT)

## ¿Què s'entén per APT?

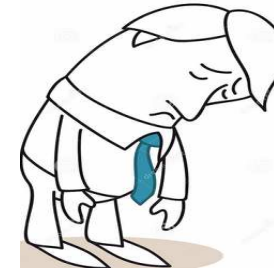


Definició doctrinal i jurisprudencial: "aquella situació en què una persona o un grup de persones exercixen una **violència psicològica** de forma sistemàtica, recurrent i durant un **temps prolongat**, sobre una altra persona o persones en el lloc de treball, amb la finalitat de destruir les seues xarxes de comunicació, així com la seua reputació i/o pertorbar greument l'exercici de les funcions".

Definició higienista (PRL): 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'altres o d'una altra que actuen amb aquella/es des d'una posició de poder (no necessàriament jeràrquica).

# L'assetjament moral o psicològic en el treball (APT)

## ¿Què s'entén per APT?



### Definició negativa ¿què **NO** és assetjament laboral?:

- Situacions aïllades, ocasionals o derivades de desencontres raonables en una relació laboral.
- Conductes "flaming": actituds, formes de ser o missatges que poden ser percebuts com insultants, hostils o negatius
- Conductes que impliquen un conflicte, succeït en el marc de les relacions humanes, i que 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 exercixen 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 el que es pacta o el compliment de les normes i procediments aprovats.
- Incompliment de legalitat o negligències.
- Crítiques constructives, explícites, justificades.

# L'assetjament moral o psicològic en el treball (APT)

## ¿Què s'entén per APT?

---

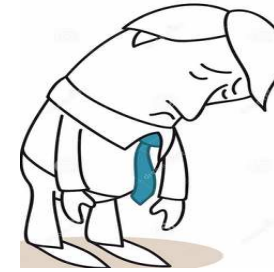
**Tipus de conducta:** Es tracta de conductes o actes de violència psíquica dirigits cap a la vida privada o professional del treballador i que atempten contra la seua dignitat o integritat, física o psíquica que poden consistir en:

- atacs a la víctima amb mesures organitzatives: horaris diferents, sobrecàrregues de treball, no donar responsabilitats, no integrar en grups de treball, ninguneo....
- atacs a les relacions socials de la víctima: aïllament, hostilitat en la relació davant dels altres en diferents fòrums tant formals (claustre, òrgans pedagògics) com informals (grups de Washap, reunions fora de treball...)
- atacs a la vida privada de la víctima : comentaris negatius, infàmies, xafardejos sobre la vida privada...
- amenaces de violència física.
- atacs a les actituds de la víctima.
- agressions verbals.
- rumors.



# L'assetjament moral o psicològic en el treball (APT)

## ¿Què s'entén per APT?



**Parts implicades** (personalització + intencionalitat + percep.)

Concorren agents principals com a parts implicades (acaçadora i assetjada). Les conductes d'assetjament poden dirigir-se cap a una o més persones, per part d'una altra o altres persones, sense distinció de nivell jeràrquic, i en sentit ascendent, descendent o horitzontal. L'acaçador és conscient i busca l'APT. L'assetjat ha de percebre-ho.

PD: cal considerar la presència de testimonis de les dites conductes, el comportament de la qual pot anar des de l'aparent indiferència o desviació d'atenció, fins a prendre partit, més o menys evident, per una de les parts.

**Freqüència i duració de l'exposició** Es considera que les accions o els comportaments han de complir criteris temporals de freqüència i/o duració: han de produir-se de forma reiterada.

PD: la jurisprudència parla de setmanalment i almenys 6 mesos com a criteri general encara que depén de les conductes i del suport).

# L'assetjament moral o psicològic en el treball (APT)

## ¿Què s'entén per APT?



**Tipus de Relació.** Entre les parts implicades hi ha una asimetria de poder. Esta posició asimètrica és un element clau que permet que el procés d'APT es materialitze (jerarquia, però també líder informal...).

**Marc on es produïx.** Les exposicions de violència psicològica han de presentar-se en el marc d'una relació laboral. Així, exigixen que prèviament existisca, i que en ella s'incardine, una relació de dependència organitzativa i que es produïska allà on la capacitat d'organització i direcció de l'ocupador-cap és màxima i, per tant, també la seua capacitat de vigilància i actuació.

**Risc per a la salut.** Estes accions i comportaments d'APT poden generar danys sobre la salut dels treballadors, com en qualsevol altra exposició a riscos d'origen laboral. Hi ha un potencial dany.

# L'assetjament moral o psicològic en el treball (APT)

## ¿Què s'entén per APT?

---



Contextos i elements que fomenten el fenomen:

- L'estrés i la pressió en el treball
- Mala comunicació
- Mala organització
- Aïllament de les persones
- Errors de gestió
- Inseguretat
- Falta de reconeixement i respecte
- Possibilitat de confondre qualificació i competència
- Cinisme de l'equip directiu: centres tòxics.
- Perversitat del sistema (frustració)

## Òrgans i unitats competents d'actuació (UCA)

---



- Les **direccions territorials** (DDTT) de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport a través de les denominades Unitats de Resolució de conflictes (URC).
- La **Inspecció General d'Educació** (IGE) y les **Inspeccions Territorials d'Educació** (ITE).
- El **Servici de Prevenció de Riscos Laborals** del Personal Propi de la Generalitat (SPRL).



# Òrgans i unitats competents d'actuació: les URC

---



## **Composició:**

- 2 representants designades pel DT.
- 2 delegats/as de prevenció a proposta del CSS.

## **Funcions de la URC:**

- Gestionar, informar, atendre, mediar i orientar les situacions conflictives rebudes per mitjà d'estratègies de mediació, proposant actuacions per a la seua prevenció i resolució, i realitzar un seguiment.
- Avaluar i diagnosticar la situació conflictiva, elaborar un informe de la situació i proposar accions a les diferents instàncies que es requerisca.

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

- Accedir als centres i dependències.
- Accedir a la informació i documentació necessàries en l'exercici d'eixes funcions.
- Realitzar entrevistes a l'empleat públic.
- Sol·licitar suport i assessorament de personal expert.

# Òrgans i unitats competents d'actuació: la IGE i les ITE

---



- La **IGE** assumix: la coordinació de les ITE, l'elaboració de models, protocols i instruccions per a les actuacions de la Inspecció d'Educació.
- Les **ITE** i els **inspectors/as de zona**: (dins del camp competencial de la IE), realitzar les actuacions que es deriven de l'aplicació general d'este protocol, bé siga en l'àmbit de centres docents i servicis educatius, bé en l'àmbit del personal.

d'actuació: *SPRL del Personal*

*la Generalitat (INVASSAT)*



Dins de les seues competències i funcions (LPRL i D 131/2001):

- Actuarà d'ofici, quan en l'exercici de les seues competències, detecte indicis de risc per assetjament laboral en Avaluacions de risc, actuacions de vigilància de la salut, anàlisi de les situacions de dany laboral.
- Intervindrà en suport i a requeriment de les URC i de les unitats d'IE emetent els informes valoratius que a tals efectes li siguen requerits.

# Mesures de prevenció



**PRIMÀRIA** (previndre i evitar situacions de risc d'assetjament laboral):

- vetlar per la qualitat organitzativa i de funcionament dels centres.
- “Guia de bones pràctiques” del SPRL (INVASSAT)
- Difusió bones pràctiques i vetlar per normativa de la ITE.
- Informació i formació de l'Administració.

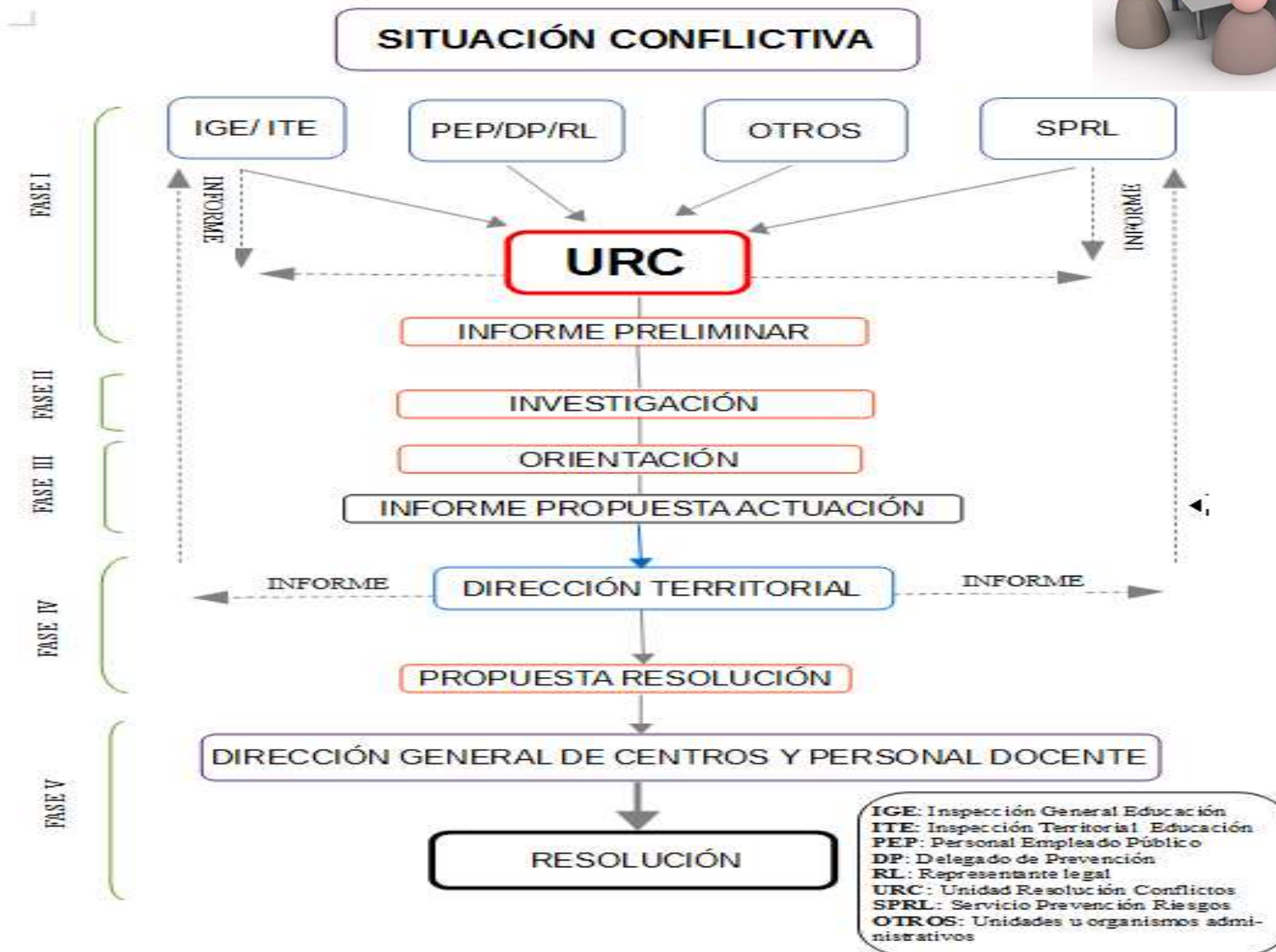
**SECUNDÀRIA** (mesures davant de situació conflictiva que poguera ocasionar un assetjament laboral):

- Identificació del problema d'ofici/instància d'interessat.
- Informe amb proposta de resolució.

**TERCIÀRIA** (mesures davant de situació d'assetjament laboral):

- Canvis en organització, mediacions...
- Mesures cautelars,
- Seguiment i actuacions posteriors.

# Estructura procedimental d'actuació



# Estructura procedimental d'actuació



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

- Detecció per qualsevol de les UCA.
- Presentació de sol·licituds, documentació i registre davant de les URC .
- Informe preliminar (diagnòstic) de la URC: determinarà que s'arxive o que es done curs a l'expedient i comportarà que s'inicien les actuacions previstes per a començar la fase d'investigació i diagnòstic de la situació (termini 10 dies hàbils).

# Estructura procedimental d'actuació



---

## **Fase II. Investigació**

- La realitza la URC, pot demanar informe la ITE, informe tècnic al SPRL.
- La ITE pot actuar a iniciativa pròpia.

## **Fase III. Orientació**

- La URC pot obrir un procés de mediació que si conclou amb acord entre les parts, finalitzarà el procés.
- La URC pot desenrotllar actuacions d'orientació i atenció a les persones implicades.
- Finalitzarà amb informe + proposada d'actuacions (termini 30 dies des de sol·licitud)

# Estructura procedimental d'actuació



## Fase IV. Propostes de resolució

La **DT**, amb tota la **informació recopilada** + l'assistència si és el cas de la IGE o ITE o del SPRL elabora una **proposta de resolució** que remetrà a la DGCCyPD.

## Fase V. Resolució

La DGCCiPD emetrà la **resolució** del cas i traslladarà als òrgans competents per a l'execució de les actuacions, i a les persones interessades en el procés.



# Estructura procedimental d'actuació



## Fase VI. Seguimiento

- Dels casos: Per part de les URC, de les ITE i del SPRL es realitzarà un seguiment dels casos gestionats i del personal afectat per situacions d'assetjament laboral.
- Informe estadístic i de valoració de les actuacions realitzades de la DT.
- Possible comissió de servicis a la persona assetjada si ho sol·licita.
- Protecció i possible expedient disciplinari davant de represàlies.



## Avaluació i revisió del protocol

---

- La informació generada i aportada per les actuacions, tindrà caràcter confidencial (tindrà caràcter de RESERVADA), només podran accedir a la mateixa, les parts que intervinguen directament en la seua tramitació.
- S'establiran relacions de col·laboració amb altres sectors de l'Administració, per a compartir sabers sobre assetjament laboral i oferir recursos preventius.
- Els documents d'este 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 protocol.
- La Guia de Bones pràctiques es difondrà entre tots els departaments i centres educatius de la Conselleria.
- Les UCA, sindicats, unitats de personal mantindran l'oportuna comunicació i col·laboració a fi de millorar el coneixement en relació amb esta problemàtica.

# LA INSPECCIÓ EDUCATIVA EN EL PROTOCOL



## Actuacions preventives:

○ PREVENCIÓ PRIMÀRIA (vetlar pel compliment de la normativa legal i la difusió de les bones pràctiques)

- **CONSCIENCIAR** sobre la dimensió del problema i la importància de previndre-ho.
- **INFORMAR I FORMAR** (utilitzar PAF-CEFIRE) per a previndre i delimitar casos d'assetjament de què no ho són.
- **INTERVENCIÓ i ASSESSORAMENT** a la comunitat educativa en situacions de conflicte.
- **MEDIACIÓ** en situacions de conflicte
- Proposta de **MESURES CAUTELARS**.
- Proposta de **MESURES** (Guia bones pràctiques)

# LA INSPECCIÓN EDUCATIVA EN EL PROTOCOL

---

## Actuacions preventives:

### ○ PREVENCIÓ SECUNDÀRIA

Participar en la identificació del problema

- Rebre sol·licitud de persona interessada

(Mod. comunicació **doc I**).

- Realitzar diligències informatives i actuacions de comprovació.

- Realitzar informe al respecte i remissió a URC.(Mod. Informe **doc 6**)

- Proposar mesures cautelars.



# LA INSPECCIÓ EDUCATIVA EN EL PROTOCOL



## Actuacions preventives:

### ○ PREVENCIÓ TERCIÀRIA

-Informe (doc 6) o informe complementari, a petició d'URC o d'ofici sobre mesures preventives adequades al cas (en especial aquelles que impliquen canvis per a la millor organització del treball).

-Actuacions de mediació en la Resolució de conflictes a través dels recursos del centre o externs.

-Sol·licitud de participació i col·laboració de les URC o altres unitats administratives quan, com a conseqüència de l'anàlisi de la situació, siga necessari desenrotllar actuacions posteriors en el centre educatiu dirigides a membres de la comunitat educativa.

-Informe-sol·licitud d'adopció de mesures cautelars (En qualsevol nivell d'actuació).

# LA INSPECCIÓN EDUCATIVA EN EL PROTOCOL

---

## Fase I. Inici del procediment

- La identificació de les situacions de presumpte assetjament laboral es pot produir derivada de l'exercici de les funcions d'inspecció (sol·licitud, denúncia o en actuacions pròpies d'inspecció).
- En eixe cas, la ITE remetrà un **informe** a la URC. (Mod. Informe **doc 6**)



# LA INSPECCIÓN EDUCATIVA EN EL PROTOCOL



## **Fase II. Investigación**

- La ITE en l'exercici de les seues competències podrà actuar a l'inici del procediment o al llarg del mateix, bé a iniciativa o a demanda de la URC o de la DT. (informe **doc 6** o informe complementari-addicional)

## **Fase III. Orientació**

No hi ha prevista cap actuació de la Inspecció educativa

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

- La DT podrà sol·licitar la assistència de la IGE o ITE per a elaborar la proposta de resolució.

## **Fase V. Resolució**

No hi ha prevista cap actuació de la Inspecció educativa

# LA INSPECCIÓ EDUCATIVA EN EL PROTOCOL



## Fase VI. Seguiment

Les ITE participaran en el seguiment dels casos gestionats i del personal empleat públic afectat per situacions d'assetjament laboral.

### Mesures addicionals:

- Es podrà realitzar proposta d'incoació d'expedient disciplinari si per part de la presumpta persona agressora es produïren represàlies o actes de discriminació sobre la persona denunciant.
- Es proposarà l'adopció de les mesures oportunes perquè les persones involucrades, després d'expedient disciplinari no compartisquen el mateix entorn laboral.
- Es proposaran mesures per a protegir a qui haja participat en el procés de possibles represàlies.
- Es requerirà la restitució en les condicions en què es trobava abans del procediment a la persona



# LA IE EN EL PROTOCOL: Informes i protocols de la Inspecció Educativa

---

- La **IGE** elaborarà, en el seu àmbit competencial, els corresponents protocols, instruccions i models d'informes
  
- La **ITE** rebrà i remetrà a inspectors/es de zona tota la informació que reba dels diferents òrgans que intervinguen (UCAs, Centres, departaments administratius).



# LA IE EN EL PROTOCOL: Informes i protocols de la Inspecció Educativa

---

**Quan?:** o bé a l'inici del procediment davant les URC, o bé una vegada analitzada la informació facilitada per les URC.

També són possibles informes complementaris durant el procés o el seu seguiment (Investigació, sol·licitud mesures cautelars, proposta incoació expedient...)

**Contingut:** contindran una valoració dels fets produïts, conclusions, propostes i recomanacions (doc 6).



# LA IE EN EL PROTOCOL: Informes i protocols de la Inspecció Educativa

---

## POSSIBLES SITUACIONS per a les conclusions i propostes:

- Arxiu del cas, quan no s'observen responsabilitats de cap tipus de les persones implicades en el procediment.
- Informe que inclourà una proposta de mesures disciplinàries si es conclou que la denúncia s'ha realitzat amb mala fe o recolzant-se en proves o testimonis falsos.
- Informe amb proposta de les mesures que es deriven de les actuacions realitzades i, aquelles de caràcter disciplinari que es considere si de la informació facilitada per les URC es confirma l'existència d'indicis clars de la situació d'assetjament denunciada.

En el cas que es detecten indicis racionals d'assetjament tipificats en el C.P., es comunicarà a la fiscalia i a la URC.



# Gràcies per l'atenció

---

Estudi sinòptic i anàlisi del paper de la Inspecció Educativa en el protocol de prevenció i actuació davant l'assetjament laboral en centres docents públics.



Jose Manuel Francés Aloy

*“Si ets neutral davant situacions  
d'injustícia has triat  
el costat de l'opressor”*

Desmond Tutu