

**PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE EL
ACOSO LABORAL EN CENTROS DOCENTES
DEPENDIENTES DE LA CONSELLERIA D'EDUCACIÓ,
INVESTIGACIÓ, CULTURA I ESPORT.**

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES.....	4
2. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS.....	5
3. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	7
4. CONCEPTOS DE ACOSO LABORAL.....	8
5. ÓRGANOS Y UNIDADES COMPETENTES.....	14
6. MEDIDAS DE PREVENCIÓN.....	18
7. ESTRUCTURA PROCEDIMENTAL DE ACTUACIÓN.....	20
8. EVALUACIÓN Y REVISIÓN DEL PROTOCOLO.....	28
9. MARCO NORMATIVO.....	29
10. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	31

1. INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES

Todas las personas han de ser tratadas con dignidad; tienen derecho a la integridad moral y física y a la no discriminación, todo ello garantizado por la Constitución Española, la normativa de la Unión Europea, el Estatuto Básico del Empleado Público (EBEP) y la legislación laboral española.

Las personas al servicio de la Administración de la Generalitat constituyen el principal activo con el que se cuenta para garantizar un funcionamiento eficaz y eficiente de la organización. Cuidar y atender sus necesidades y bienestar, a través de una adecuada y efectiva gestión de personal, resulta fundamental para conseguir este buen funcionamiento.

Toda actividad laboral desarrollada en cualquier entorno, también en el de las administraciones públicas, comporta la existencia de una serie de riesgos laborales, entre ellos los ligados a factores de tipo psicosocial.

La Constitución Española reconoce como derechos fundamentales la dignidad de la persona, la integridad física y moral, el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen. Todos los trabajadores y trabajadoras tienen derecho a realizar su trabajo libres de cualquier tipo de violencia así como de cualquier discriminación prohibida en el ordenamiento jurídico. La Generalitat ha de garantizar al personal empleado público protección efectiva frente al acoso moral y laboral, el acoso sexual o por razón de sexo, el acoso por razones de origen racial o étnico, por motivos de religión o convicciones, de diversidad funcional, de edad o de orientación sexual, tipificados como faltas muy graves por el EBEP y por la normativa de Función Pública y, en muchas ocasiones, como delitos por el ordenamiento jurídico.

La revisión de estos protocolos y su unificación se desarrolla en cumplimiento de lo establecido en el Acuerdo de Legislatura de la Mesa General de Negociación del Personal Funcionario, Estatutario y Laboral de la Generalitat (MGN I) de 9 de junio de 2016, en cuanto a la resolución y seguimiento de situaciones de posible acoso laboral en cualquiera de sus modalidades, centrándose el presente documento en el ámbito de los centros docentes dependientes de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport.

La Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, en adelante LPRL, dispone, en su artículo 16, que todas las organizaciones laborales, incluidas las administraciones

públicas, han de proporcionar la mejora de las condiciones de trabajo de sus trabajadores/as, elevar el nivel de protección de la seguridad y la salud, velando no sólo por la prevención y protección ante los riesgos que puedan ocasionar daño físico, sino también ante riesgos que puedan ocasionar deterioro de la salud psíquica.

La Generalitat, a través de este protocolo, que revisa el de 2010, manifiesta y reitera de forma clara su compromiso de tolerancia cero frente a toda conducta de acoso laboral, estableciendo mecanismos que, además de prevenir, corrijan y eliminen conductas conflictivas.

Este protocolo se basa en la prevención, la mediación y la investigación como medios para combatir situaciones de conflicto, facilitando y haciendo más transparentes los cauces de denuncia que puede utilizar el personal empleado público ante una presunta situación de acoso laboral. Y lo hace inspirándose, como ya se hizo en su elaboración y aprobación inicial, en una lógica de participación y diálogo social que tenga en cuenta las aportaciones de diversos actores con interés y responsabilidad directa en el tema.

En el seno de la Mesa Sectorial de Función Pública sobre condiciones de trabajo para el período 2008-2010 se suscribió un acuerdo de fecha 20 de febrero de 2008, entre la Administración valenciana y las organizaciones sindicales, aprobado por el Consell el 22 de ese mismo mes, para la implantación de un procedimiento para la resolución de las posibles denuncias por acoso moral del personal empleado público. Derivado de lo anterior, se elaboró el Protocolo de Actuación ante el Acoso Moral en el Trabajo en la Administración de la Generalitat presentado en la reunión de la COPASESA (Comisión Paritaria de Seguridad y Salud) el 17 de diciembre de 2010. Asimismo, en el mismo foro se presentó el protocolo vigente sobre acoso sexual y por razón de sexo.

2. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

Cualquier conducta violenta en el trabajo constituye un acto que envilece a quien la ejerce, genera daños a las víctimas y deteriora el clima laboral de las instituciones. Ante este tipo de actuaciones la Administración de la Generalitat tiene la obligación de ofrecer una respuesta única e integral frente al problema.

Dichas actuaciones, derivadas del posible acaecimiento de conductas de acoso, deben estar dotadas de rigor, cautela y confidencialidad. La Administración tiene la obligación de ser cuidadosa y proteger también los derechos de las personas acusadas, respetando la presunción de inocencia y evitando que las actuaciones preventivas sean interpretadas como prueba de culpabilidad. Se debe prevenir el daño injusto y el riesgo para la salud de

la persona acusada o de terceras personas, como consecuencia de las denuncias por acoso y de las actuaciones derivadas de las mismas.

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

Por otra parte, si el resultado del expediente fuera el sobreseimiento, pero con expresa declaración sobre la buena fe de la denuncia, la persona que denuncia podrá solicitar el traslado de oficina o departamento sin que le suponga un detrimento en sus condiciones laborales.

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

- Igualdad de trato y oportunidades y a la no discriminación por razón de sexo (LGTBI), nacimiento, raza, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social del ámbito laboral.
- Diligencia y celeridad para atender cualquier situación de acoso de la que se tenga conocimiento.
- Trato personalizado, con respeto y protección de la intimidad y dignidad para todas las personas afectadas. Todas las actuaciones de este protocolo se llevarán con sigilo y estricto respeto a lo previsto en la Ley de Protección de Datos.
- Presunción de inocencia.
- Objetividad, transparencia e imparcialidad.
- Habilidad de las medidas de protección y cautelares necesarias, sin que en ningún caso puedan suponer perjuicio o pérdida de derechos de la presunta víctima.
- Tolerancia cero frente a cualquier conducta que atente contra la dignidad de las personas y su intimidad o que sea discriminatoria.

- Prevención y lucha activa contra el acoso, destinando los recursos necesarios para ello, y para adoptar las medidas correctoras y de protección a las víctimas, que procedan.
- Asegurar la impartición de formación en esta materia dirigida a sensibilizar a todo el personal, de forma especial al personal directivo y mandos intermedios.

Asimismo, en las actuaciones a que se refiere este protocolo se garantizarán los siguientes derechos:

- A recibir respuesta a la queja y/o denuncia presentada.
- A no sufrir represalias, tanto las personas que efectúen una queja y/o denuncia, como quien acuda como testigo, ayude o participe en la investigación.
- A la asistencia de una persona representante de los trabajadores y trabajadoras o de un asesor o asesora.
- A ser restituida la víctima en sus condiciones laborales.
- A la protección de la salud de la víctima de manera integral.

En definitiva, la Administración se compromete a comunicar y difundir la existencia de recursos y de un protocolo de actuación específico dirigido a prevenir y, en su caso, corregir y sancionar cualquier conducta de acoso laboral en nuestra Administración. Así mismo se velará para que el procedimiento ante una denuncia de acoso en el entorno laboral sea ágil y rápido, otorgue credibilidad y en todo momento proteja la intimidad, confidencialidad y dignidad de las personas afectadas. También garantizará la protección de la víctima en lo relativo a la seguridad y la salud, teniendo en cuenta las consecuencias físicas o psicológicas que pudieran derivarse.

3. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

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

El presente protocolo de actuación se circunscribe y limita al personal empleado público de los centros docentes dependientes de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport.

Las situaciones que afecten a centros, servicios y unidades dependientes de los sectores

de Sanidad, Función Pública y Justicia serán canalizadas a través de los respectivos procedimientos aprobados en dichas consellerias, sin perjuicio de que la competencia en materia de coordinación del SPRL del personal propio de la Generalitat y de la Inspección General de Servicios se extiendan al conjunto de la Administración de la Generalitat.

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

En todos los casos, el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del Personal Propio de la Generalitat (SPRL), la Inspección General de Educación (IGE), las Inspecciones Territoriales de Educación (ITE) y las Unidades de Resolución de Conflictos (URC), promoverán las actuaciones efectivas ante posibles situaciones de acoso laboral del personal empleado público dependiente de la GVA que preste servicios en los centros educativos.

A estos efectos, tanto el SPRL como la Inspección General de Educación, las Inspecciones Territoriales de Educación y las URC recabarán y obtendrán, de forma periódica, información de los órganos sectoriales de prevención e inspección en relación con la problemática e incidencia del acoso laboral y marcarán, en su caso, estrategias e instrucciones comunes de actuación.

4. CONCEPTOS DE ACOSO LABORAL

A efectos de este protocolo, se considerará **acoso laboral** a toda una serie de conductas indeseables e inaceptables, acaecidas en el entorno laboral, incluidas en un marco conceptual amplio por cualquier medio (entre ellos el uso de nuevas tecnologías, ciberacoso). Esta serie de conductas implican situaciones definidas como: acoso moral, sexual o por razón de sexo, discriminatorio y otras situaciones de violencia laboral.

En todas las categorías y tipologías se tendrá en cuenta la perspectiva de género en el análisis de la situación. Cuando se obtengan datos para el análisis de la situación se desglosarán las situaciones teniendo en cuenta los casos de acoso por sexo.

ACOSO MORAL

También es denominado acoso psicológico u hostigamiento.

Siguiendo la doctrina científicotécnica así como la jurisprudencia en España, que ha girado en torno a las ideas del Profesor Heinz Leymann, se entiende por acoso moral *“aquella situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica de forma sistemática, recurrente y durante tiempo prolongado, sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir sus redes de comunicación, así como su reputación y/o perturbar gravemente el ejercicio de sus funciones”*. La acepción excluye, por lo tanto, las acciones esporádicas o aisladas o puntuales, refiriéndose a conductas repetidas periódicamente y que responden a un método concreto. Asimismo, señala que tales conductas obedecen a un objetivo concreto y tienen una cadencia constante.

La Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica el Código Penal, tipifica como delito diversas acciones “contra la integridad moral” y castiga conductas como el “trato degradante menoscabando gravemente la integridad moral”; “actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan grave acoso contra la víctima” o si “además del atentado a la integridad moral, se produjese lesión o daño a la vida, integridad física, salud, libertad sexual o bienes de la víctima o de un tercero” (Art. 177).

Desde el marco técnico de la prevención de riesgos laborales se considera con la expresión “acoso psicológico en el trabajo” (APT) toda exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud. Definición recogida en la Nota Técnica de Prevención (NTP) 854 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT).

No existe un criterio jurídico estricto y taxativo sobre la duración o la repetición de estas acciones pero, en todo caso, se caracteriza por su carácter repetido o continuado en el tiempo dando lugar a conductas o a una pluralidad de acciones ofensivas que, en conjunto, son capaces de generar un entorno sin tener carácter puntual.

El acoso moral en el trabajo, así entendido, responde en su origen a una acción de “acoso” y de “hostigamiento” que puede producirse tanto de forma individual (ejercido por una sola persona), como grupal (por varias) y realizarse tanto desde una posición de superioridad (el ejercido desde arriba, en un sentido descendente, por el jefe/a o jefes/as),

como por un igual o iguales (horizontal) o por un inferior o inferiores (ascendente).

Se establece así, al hablar de acoso moral, una tipología del acoso (descendente, horizontal y ascendente) que, aún teniendo sus propias peculiaridades y consecuencias (penales en el caso del acoso descendente cuando se ejerce desde una posición de superioridad jerárquica), tienen una misma finalidad: dañar y anular a una persona (la víctima), generalmente con la intención estratégica de conseguir que abandone su puesto de trabajo y “se marche”, sometiéndola a un hostigamiento sistemático, recurrente y mantenido de forma prolongada en el tiempo. Este hostigamiento constante produce en la víctima, que es vista por su agresor/a o agresores/as como molesta o perjudicial para sus propios intereses, sentimientos de angustia, miedo, desprecio, desánimo, baja autoestima, etc., sentimientos que conducen o derivan en problemas de salud, físicos y psicológicos, y que pueden llegar a tener consecuencias muy graves para su propia dignidad e integridad personal.

Teniendo en cuenta lo anterior el acoso moral comprende una serie de conductas indeseables, siempre que se ejerzan de forma sistemática y reiterada en el tiempo, y entre otras, las siguientes:

Categorización	Conductas tipo
Aislar / Ignorar / Abuso social Excluir y no dejar participar	<ul style="list-style-type: none"> • Dificultar la realización del trabajo. • Encargos que sobrepasan la capacidad o cualificación profesional o, por el contrario, de muy inferior categoría profesional de la que se tiene reconocida. • Privar de realizar cualquier actividad. • Negar la información o los recursos necesarios para realizar su trabajo habitual. • Dificultar o reducir las posibilidades de comunicación y limitar los contactos sociales dentro de la organización. • Aislar o apartar física o funcionalmente del resto de la unidad a la que se pertenece, sin causa justificada. • Cursar órdenes de trabajo imposibles o contradictorias.
Despreciar /Chantaje emocional Humillar / Coaccionar / Culpabilizar	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones contra la reputación o la dignidad personal o social mediante actitudes y comentarios que cuestionen y traten de ridiculizar

	<p>a una persona por su aspecto o condiciones físicas, ideas, creencias, etc. o mediante ataques a su vida privada. Realizar comentarios o difundir rumores negativos y en perjuicio de la reputación profesional y, en general, cualquier práctica o conducta tendente a menoscabar el prestigio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Criticar sistemáticamente.
Anular la libertad individual	<ul style="list-style-type: none"> • Cualquier acción que suponga manipulación, control y/o vigilancia no justificada y discriminatoria.

Por otro lado, no podemos obviar la posibilidad de aparición de conductas, actuaciones y comportamientos de tipo inadecuado, que al no prorrogarse en el tiempo ni presentarse de forma sistemática impiden su catalogación como ACOSO MORAL, pero ante las que no se puede dejar de actuar para su corrección, por los órganos directamente responsables, en el marco de la prevención de riesgos psicosociales e incluso propiciando medidas de orden disciplinario.

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

- Conductas que impliquen un conflicto, acaecido en el marco de las relaciones humanas, y que evidentemente afecten al ámbito laboral, se den en su entorno e influyan en la organización y en las relaciones laborales.
- Situaciones de amenazas o agresiones puntuales o aisladas no realizadas de forma reiterada y/o prolongada en el tiempo, sino aisladas y de carácter puntual.
- Acciones realizadas por superiores que ejercen la dirección con un estilo de mando autoritario con comportamientos arbitrarios realizados en el ámbito interpersonal o a la colectividad.
- La incorrecta organización del trabajo y la falta de comunicación.
- La presión legítima de exigir lo que se pacta o el cumplimiento de las normas y procedimientos aprobados.
- Incumplimiento de legalidad o negligencias.
- Críticas constructivas, explícitas, justificadas.

ACOSO SEXUAL

Cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo. (Art.7.1 de la Ley Orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres).

Posibles conductas, entre otras:

- Relación forzada o tocamientos. Contacto físico no deseado de naturaleza sexual.
- Comentarios sexistas. Conducta verbal de naturaleza sexual (insinuaciones, propuestas) que agreden a la persona afectada desde una perspectiva psíquica más que física.

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

ACOSO POR RAZÓN DE SEXO

Cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo. (Art.7.2 de la Ley Orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres).

ACOSO DISCRIMINATORIO

A los efectos del artículo 28 de la Ley 62/2003 de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social se entiende por acoso toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o las convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un ambiente intimidatorio, humillante u ofensivo.

El acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual se consideran en todo caso actos discriminatorios.

Las categorías que se podrían incluir para el análisis serían, entre otras, la discriminación:

- Por ser mujer (machismo)
- Por orientación sexual: gays, lesbianas y bisexuales (homofobia)
- Por identidad de género
- Por motivos raciales y/o étnicos (racismo)
- Por origen, nacionalidad, cultura y/o valores diferentes (xenofobia)
- Por diversidad funcional
- Por motivos religiosos
- Por adscripción grupal

SITUACIONES DE VIOLENCIA LABORAL

Cualquier otra situación no incluida en los supuestos anteriores que suponga para el personal empleado público el hecho de recibir abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su actividad laboral, que pongan en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud (física y/o psíquica). Incluye tanto la violencia física (agresión física sobre el trabajador/a o causar daños en propiedades de la organización o del personal) como la violencia psicológica (intimidación, amenazas, conductas de violencia psicológica susceptibles de causar daño psicológico y moral, etc.). No obstante, dado que el personal que trabaja en centros docentes del sector público, en el cumplimiento de sus funciones, interactúa con agentes externos, este tipo de situaciones serán abordadas en otro protocolo.

CONFLICTO: Se entiende como tal la interacción de personas interdependientes que perciben oposición de intereses, objetivos y/o valores y que ven en la otra parte un obstáculo a sus metas, cuando al menos una de las partes experimenta que la situación creada merma su derecho a la dignidad en el trabajo y tiene dificultad para defenderse de esta situación, no considerándose conflicto aquellas situaciones aisladas, meramente ocasionales o derivadas de desencuentros razonables en una relación laboral.

MEDIACIÓN: es una intervención en la que dos o más partes implicadas en un conflicto trabajan con una tercera, la persona mediadora, imparcial y neutral, que, no teniendo poder ni autoridad para tomar decisiones sobre el resultado final, ayuda en la consecución de un acuerdo mutuamente aceptable entre las partes a fin de generar sus propias soluciones.

5. ÓRGANOS Y UNIDADES COMPETENTES

Las unidades competentes que intervendrán ante la presencia de situaciones conflictivas que favorezcan o promuevan la aparición de un acoso laboral son las siguientes:

- Las direcciones territoriales (DDTT) de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport a través de las denominadas Unidades de Resolución de Conflictos.
- La Inspección General de Educación y las Inspecciones Territoriales de Educación.
- El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del Personal Propio de la Generalitat (SPRL).

5.1. Direcciones territoriales de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport

Aparte de asumir aquellas actuaciones de prevención primaria frente al acoso laboral previstas en este protocolo, deberán constituir una **Unidad de Resolución de Conflictos (URC)** con las siguientes premisas:

5.1.1. Composición de la URC:

1. Dos personas representantes designadas por el titular de la dirección territorial correspondiente.
2. Dos delegados/as de prevención a propuesta del Comité de Seguridad y Salud correspondiente en representación de los agentes sociales.

Se designará un/a suplente por cada una de las partes de la URC. Esta información se hará pública y se articularán los mecanismos necesarios para la sustitución de las personas componentes.

Asimismo, la Unidad podrá solicitar la presencia de personal experto cuando se considere necesario, para lo cual la Dirección Territorial realizará el requerimiento oportuno.

Las personas componentes de la URC estarán sujetas a la normativa general vigente respecto a las obligaciones de abstención y/o recusación y serán acreditadas por la Dirección General de Centros y de Personal Docente de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport, debiendo contar con el tiempo y los medios suficientes para el ejercicio de sus competencias.

Cada miembro de la URC ha de disponer de formación adecuada y suficiente para detectar, gestionar o resolver cualquier tipo de situación de acoso laboral. La formación será proporcionada por la persona responsable del departamento de personal de la Conselleria a través de los órganos de formación correspondientes.

La URC, en las actuaciones presenciales con las personas afectadas, estará representada de forma paritaria por dos componentes.

La composición de la URC será paritaria en cuanto a la representación de la Administración y de los sindicatos y también lo será en cuanto al género, en la titularidad y en la suplencia, salvo excepciones debidamente justificadas.

Una vez constituida, cada URC redactará su propio Reglamento de funcionamiento interno que será aprobado por el departamento de personal correspondiente.

5.1.2. Funciones de la URC:

- (a) Gestionar, informar, atender, mediar y orientar las situaciones conflictivas recibidas, que puedan posibilitar cuadros de acoso laboral mediante estrategias de mediación, proponiendo actuaciones para su prevención y resolución, así como realizar un seguimiento de las medidas propuestas.
- (b) Evaluar y diagnosticar la situación conflictiva, elaborar un informe de la situación y proponer acciones a las diferentes instancias que se requiera.

5.1.3. Atribuciones del personal de las URC:

Para el desarrollo de las anteriores funciones las personas que formen parte de las URC, que deberán guardar el debido sigilo y confidencialidad en todos los asuntos en los que intervengan, tendrán las siguientes atribuciones:

- (a) Acceder a los centros y dependencias del ámbito de actuación.
- (b) Acceder a la información y documentación necesarias en el ejercicio de esas funciones.
- (c) Realizar entrevistas al personal empleado público que sea pertinente en el transcurso del procedimiento.
- (d) Solicitar apoyo y asesoramiento de personal experto cuando se estime conveniente.

5.2. Inspección General de Educación e Inspecciones Territoriales de Educación

1. Es responsabilidad del órgano que ejerza en cada momento la competencia de Inspección General de Educación (en adelante IGE), la coordinación de las Inspecciones Territoriales, así como la elaboración de modelos, protocolos e instrucciones para las actuaciones de la Inspección de Educación.

2. Las Inspecciones Territoriales de Educación (ITE) y los inspectores/as de zona, siempre dentro del campo competencial de la Inspección de Educación, realizarán aquellas actuaciones que se deriven de la aplicación general de este protocolo, bien sea en el ámbito de centros docentes y servicios educativos, bien en el ámbito del personal de estos centros.

3. INFORMES Y PROTOCOLOS de la Inspección de Educación:

a) La IGE elaborará, en su ámbito competencial, los correspondientes protocolos, instrucciones y modelos de informes dirigidos a las Inspecciones Territoriales en los casos previstos en el presente Protocolo General.

b) Las ITE recibirán y remitirán a inspectores/as de zona toda la información que les sea remitida por los diferentes órganos que intervengan en el presente protocolo, con el objetivo de tener toda la información de los procedimientos que se activen. En concreto:

- De los centros.
- De las URC y de las Unidades de Prevención de Riesgos Laborales del INVASSAT, tanto en lo referente a posibles antecedentes o valoraciones del caso objeto de estudio, como a los informes de riesgos psicosociales realizados en la unidad donde se hayan producido los hechos estudiados.
- De los otros departamentos administrativos –responsables superiores de gestión de personal, gestores de la función pública, de servicios de personal o de servicios económicos, entre otros– cuando se estime necesario que aporten datos e información complementaria que colabore en el esclarecimiento de los hechos denunciados.

c) Características básicas del Informe final de la Inspección de Educación.

Los informes de la Inspección de Educación serán realizados, bien a inicio del procedimiento ante las URC, bien una vez analizada la información facilitada por las URC, por los inspectores e inspectoras de zona que corresponda y contendrán necesariamente una valoración de los hechos producidos, conclusiones, propuestas y recomendaciones.

POSIBLES SITUACIONES para las conclusiones y propuestas de los informes de Inspección de Educación una vez analizada la información facilitada por las URC:

1. ARCHIVO DEL CASO, cuando no se observen responsabilidades de ningún tipo de las personas implicadas en el procedimiento.
2. Si de la información facilitada por las URC se concluye que la denuncia se ha realizado con mala fe o apoyándose en pruebas o testigos falsos, el informe de la Inspección de Educación incluirá la propuesta de las medidas disciplinarias o de cualquiera otro tipo que puedan ser de aplicación a la persona denunciante.
3. Si de la información facilitada por las URC se confirma la existencia de indicios claros de la situación de acoso denunciada, el informe de la Inspección de Educación incluirá la propuesta de las medidas que se derivan de las actuaciones realizadas y, entre ellas, aquellas de carácter disciplinario que se considere.
4. En el supuesto de que como resultado de la información facilitada por las URC se detecten indicios racionales de acoso moral, sexual o por razón de sexo, tipificados en el Código Penal, se comunicará de forma inmediata a la fiscalía y a los anteriores órganos, a los que se informará de esta circunstancia, siempre y cuando no se haya realizado la comunicación con anterioridad.

De las conclusiones y recomendaciones de este informe se dará traslado a la Dirección Territorial correspondiente para su conocimiento y para su traslado, si procede, a las personas implicadas y a los órganos correspondientes (responsables de personal en cada DT, URC y Dirección General de Centros y Personal Docente), para la resolución que corresponda y para que adopten las medidas oportunas.

5.3. Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del Personal Propio de la Generalitat

Es responsabilidad del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del Personal Propio de la Generalitat (INVASSAT), cumplir con las obligaciones establecidas en la LPRL así como en el Decreto 123/2001, de 10 de julio, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales en el ámbito de la Administración de la Generalitat Valenciana y sus organismos autónomos.

Actuará de oficio, cuando en el ejercicio de sus competencias, detecte indicios de riesgo por acoso laboral, durante la realización de las siguientes actividades:

- Evaluaciones de riesgo.

- Actuaciones de vigilancia de la salud.
- Análisis de las situaciones de daño laboral.

Asimismo, intervendrá en apoyo y a requerimiento del personal empleado público, de las unidades responsables de personal, de las URC y de las unidades que ostenten la competencia de la Inspección de Educación emitiendo los informes valorativos que a tales efectos le sean requeridos.

6. MEDIDAS DE PREVENCIÓN

Toda estrategia de lucha contra el acoso laboral debe formularse desde la perspectiva de la prevención, tratando de detectar y corregir cualquier situación de riesgo desde su inicio, adoptando medidas correctoras ante determinados conflictos (como los descritos en el apartado 4 de este protocolo) que si se intensifican y prolongan en el tiempo, llegarán a producir situaciones de acoso laboral. En todo caso, lo importante es desarrollar medidas preventivas en aras a preservar la protección de la salud del personal empleado público.

PREVENCIÓN PRIMARIA

En aras de prevenir y evitar situaciones de riesgo de acoso laboral, que puedan afectar a la seguridad y salud del personal empleado público, se adoptarán las siguientes medidas de prevención primaria:

- Todos los centros directivos y, en especial, las unidades responsables de personal velarán por la calidad **organizativa y de funcionamiento** de sus unidades, y fomentarán la formación del personal en aquellos aspectos en que se manifieste necesaria. Así mismo procurarán que se aborden los conflictos desde **estrategias de mediación**.
- Deberán realizarse actuaciones de mejora de la **organización y el funcionamiento de los centros educativos**, de forma que sus estructuras organizativas habituales fomenten la participación, las redes de apoyo mutuo, el clima de trabajo adecuado, la resolución pacífica de conflictos, la definición de funciones y competencias y la mejora de las comunicaciones.
- El SPRL elaborará una “guía de buenas prácticas” que se difundirá en los centros de trabajo.

- Las ITE velarán por el cumplimiento de la normativa legal y la difusión de las buenas prácticas.
- Se potenciará la información y la formación del personal empleado público, en especial de aquellas personas que presten servicio en las unidades administrativas competentes en materia de gestión de personal y de las relacionadas con la aplicación de este protocolo, con el fin de que no se interprete como acoso lo que son desavenencias, conflictos, enfrentamientos personales, rivalidad o, en general, episodios fortuitos.

El SPRL mantendrá la cooperación con los Servicios de Formación de la Administración de la Generalitat con objeto de fomentar la integración de la prevención tanto en las acciones formativas como en la organización y funcionamiento de los centros educativos.

- La redacción de este protocolo se configura ya como un instrumento de prevención frente al acoso laboral.

PREVENCIÓN SECUNDARIA

Ante una situación conflictiva que pudiera ocasionar un acoso laboral procede aplicar, de forma inmediata, medidas de prevención secundaria. De forma sintética, se seguirá el siguiente esquema de intervención:

a) Identificación del problema: la identificación de las situaciones de presunto acoso laboral se puede realizar a partir de:

- La solicitud de las personas interesadas o representantes, delante de cualquiera de las unidades competentes establecidas en el apartado 5 de este procedimiento.
- El conocimiento de estas situaciones, derivadas del trabajo ordinario de distintos órganos y unidades administrativas como: la IGE o las DTE, el SPRL, otros órganos o unidades de la Administración educativa, etc.

b) Elaboración de informes con propuesta de resolución por las unidades u órganos competentes.

PREVENCIÓN TERCIARIA

Actuaciones orientadas a la subsanación o reducción en el personal empleado público de los efectos y/o consecuencias derivadas del riesgo, mediante el seguimiento y la comprobación del cumplimiento de las medidas planificadas. En coordinación y cooperación con los órganos administrativos competentes se evaluará y cursará informe en el que se indiquen las medidas preventivas adecuadas al caso, especialmente aquellas que impliquen cambios para la mejor organización del trabajo y la mediación en la resolución de conflictos a través de los recursos del centro o externos.

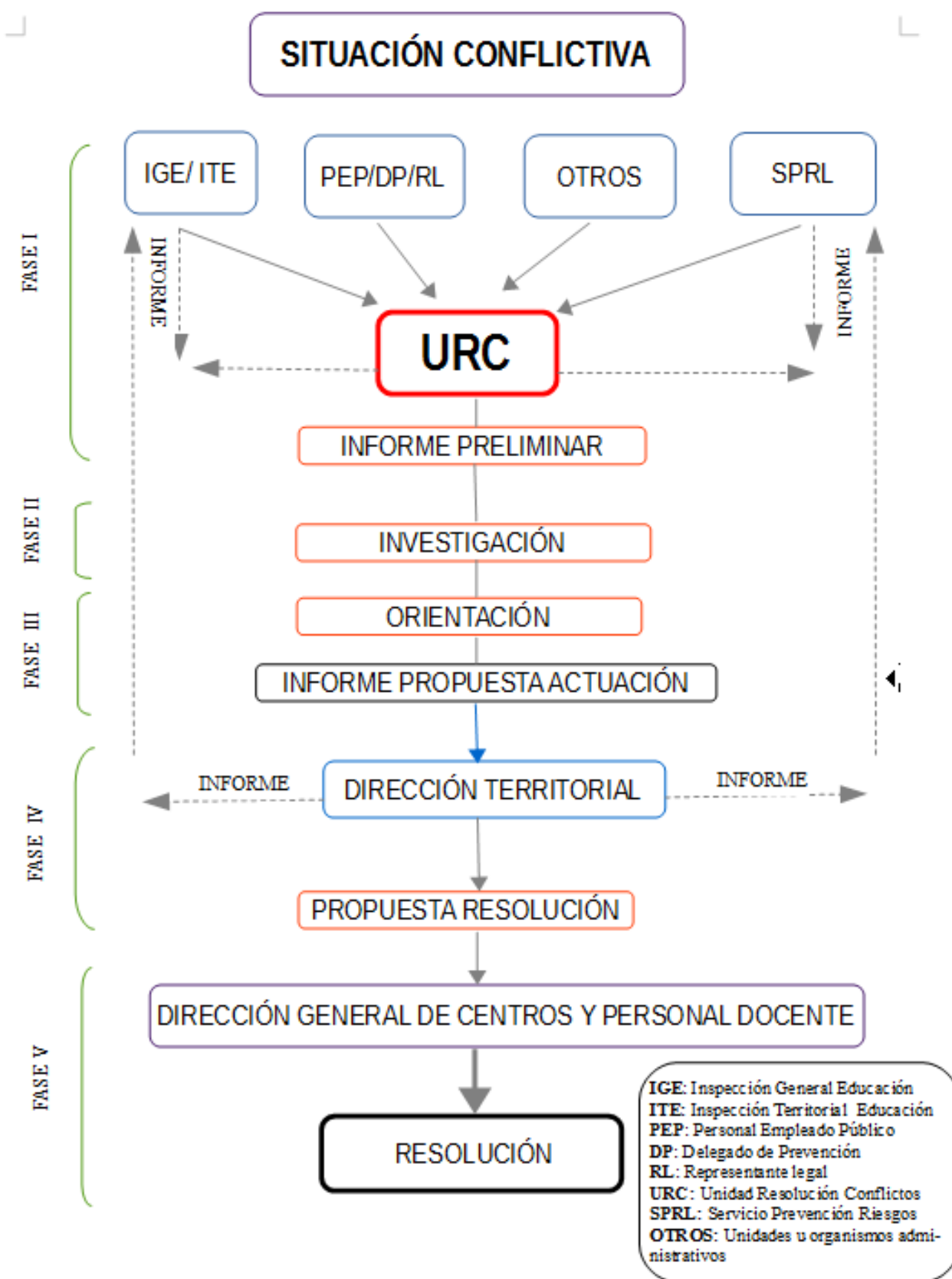
Cuando de la valoración de los hechos, en cualquier nivel de actuación, y a criterio de los órganos competentes, se derive la necesidad de adoptar medidas cautelares, se cursará el informe correspondiente con la mayor celeridad posible.

Cuando, como consecuencia del análisis de la situación, sea necesario desarrollar actuaciones posteriores en el centro educativo dirigidas a miembros de la comunidad educativa, la inspección de zona podrá solicitar la participación y la colaboración de las Unidades de Resolución de Conflictos u otras unidades administrativas.

La comunicación o difusión de actuaciones en centros educativos o a miembros de la Comunidad Educativa podrán realizarse por correo ordinario o/y electrónico.

7. ESTRUCTURA PROCEDIMENTAL DE ACTUACIÓN

Las solicitudes de resolución de las situaciones conflictivas serán enviadas a las URC de las DDTT.



Procedimiento de actuación

FASES	RESPONSABLES	PLAZO
Fase I. Inicio del procedimiento		
1. Detección	DDTT de Educación Administración educativa <i>(Dirección del centro educativo)</i> Otros órganos administrativos <i>(Inspección de Educación, SPRL)</i> Delegados/as de Prevención	
2. Presentación solicitudes	Personas implicadas Las personas delegadas de prevención, miembros de juntas de personal y comités de empresa El órgano administrativo concedor (Inspección de Educación, SPRL, dirección del centro)	
3. Informe a la Dirección Territorial Informe preliminar (diagnóstico)	URC (puede haber un informe previo de la Inspección de Educación o del SPRL, en su caso)	15 días hábiles desde la solicitud
Fase II. Investigación		
4. Análisis y estudio de clima de trabajo 5. Propuesta o no de mediación previa en la situación 6. Podrán recabar informe de los órganos administrativos	URC	
Fase III. Orientación		
7. Orientación y atención de las personas implicadas 8. Realización de mediación en su	URC	TOTAL: 30 días hábiles desde la solicitud.

<p>caso.</p> <p>9. Elaboración del informe de propuesta de actuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Medidas adoptadas en la mediación ▪ Medidas cautelares provisionales ▪ Comunicación a órganos administrativos o jurisdiccionales 		Plazo ampliable justificadamente
Fase IV. Propuestas de resolución		
<p>10. Elaboración y traslado de la propuesta de resolución para la DGPD.</p>	DT	
Fase V. Resolución		
<p>11. Resolución y traslado a los órganos competentes para la ejecución de las actuaciones e información a los interesados en el procedimiento.</p>	Dirección General de Centros y Personal Docente (DGCD)	
Fase VI. Seguimiento		
<p>12. Seguimiento de las actuaciones</p>	URC Inspección Educativa SPRL	
<p>13. Informe estadístico anual que se remitirá a la DGPD y al Comité de Seguridad y Salud.</p>	DT Educación	1 anual

Fase I. Inicio del procedimiento

1. Detección:

La identificación de las situaciones de presunto acoso laboral se puede producir derivada del ejercicio de las funciones de cualquiera de las unidades competentes establecidas en el apartado 5 del presente protocolo:

- Las direcciones territoriales de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport a través de las denominadas Unidades de Resolución de Conflictos.
- La Inspección General de Educación y las Inspecciones Territoriales de Educación.
- El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del Personal Propio de la Generalitat (SPRL).
- Cualquier otro órgano de la Administración educativa (Dirección de un centro educativo).

2. Presentación de solicitudes, documentación y registro ante las URC:

Puede realizar la solicitud:

- La persona afectada, directamente o a través de su representante.
- Las personas delegadas de prevención, miembros de juntas de personal y comités de empresa concedores de alguna situación conflictiva que puede posibilitar algún cuadro de acoso laboral, debiendo contar con el consentimiento del personal empleado público afectado.
- El órgano administrativo concedor de alguna situación conflictiva que pueda posibilitar algún cuadro de acoso laboral, respetando en todo momento el deber de sigilo profesional y confidencialidad, reservando datos personales del personal empleado público afectado. (La Inspección de Educación, o el SPRL, la Dirección del centro educativo).

3. Informe preliminar (diagnóstico): las URC analizarán y gestionarán dichas solicitudes en el plazo de 10 días hábiles para:

- Comprobar que el escrito de denuncia contiene los datos mínimos para

que se pueda iniciar la tramitación: datos de contacto, que lo planteado corresponde al ámbito de competencia del presente protocolo, etc.

- Si se trata de denuncias que afecten a personal sanitario, de función pública o justicia, se derivarán a los órganos de control específicos de dichos ámbitos.

En este momento la URC elaborará un informe preliminar donde manifieste que se archiva o que se da curso al expediente determinando las actuaciones previstas para comenzar la fase de investigación y diagnóstico de la situación.

Si la detección y/o remisión se ha efectuado por la Inspección de Educación correspondiente o por el SPRL al presentar la solicitud irá acompañado de un informe derivado del ejercicio de sus competencias.

Fase II. Investigación

Para obtener la mayor cantidad de información posible, se llevarán a cabo diversas actuaciones como entrevistas con las partes implicadas en el procedimiento, visitas a los centros, análisis y estudio del clima de trabajo, etc.

Cuando la remisión a la URC no tenga como origen el SPRL, tanto esta unidad como con posterioridad la DT, podrán solicitar informe técnico a éste a lo largo del procedimiento.

Asimismo, la ITE en el ejercicio de sus competencias podrá actuar tanto al inicio del procedimiento como a lo largo del mismo, bien a iniciativa o a demanda de la URC o de la DT.

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

Fase III. Orientación

La URC, llevará en su caso, un proceso de mediación que si concluye con acuerdo entre las partes, finalizará el proceso y dejará constancia en el

informe con las medidas adoptadas.

Además, podrá desarrollar actuaciones de orientación y atención a las personas implicadas.

Todo lo anterior finalizará con la redacción de un informe con propuesta de actuaciones en el que se incluirá lo siguiente:

- Las medidas adoptadas en el caso de la mediación.
- Establecimiento de medidas cautelares en caso necesario.
- Comunicación de la situación, si procede, al órgano administrativo o judicial competente.

El informe con la propuesta de actuaciones habrá de redactarse a los 30 días tras la recepción de la solicitud. No obstante, los plazos establecidos podrán ampliarse por el tiempo necesario para finalizar la tramitación, debiendo justificarse dicha ampliación en el informe.

Fase IV. Propuestas de resolución

La Dirección Territorial d'Educació, Investigació, Cultura i Esport correspondiente, con toda la información recopilada así como la asistencia en su caso de la IGE o ITE competente o del SPRL, será la responsable de elaborar una propuesta de resolución que remitirá a la Dirección General de Personal Docente.

Fase V. Resolución

Recibida y analizada la propuesta de resolución de la DT de Educación correspondiente, será la Dirección General de Centros y Personal Docente el órgano que emitirá la resolución del caso concreto y dará traslado a los órganos competentes para la ejecución de las actuaciones, así como su traslado a las personas interesadas en el proceso.

Fase VI. Seguimiento

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

Con periodicidad anual, las unidades responsables en materia de personal de las DDTT elaborarán un informe estadístico y de valoración de las actuaciones realizadas por los órganos implicados, respecto a las situaciones de acoso laboral que se hayan producido durante el citado período.

En el supuesto de resolución del expediente disciplinario con sanción que no conlleve el traslado forzoso, los órganos competentes en materia de personal adoptarán las medidas oportunas para que las personas involucradas no compartan el mismo entorno laboral, teniendo la presunta persona acosada la opción de permanecer en su puesto de trabajo o la posibilidad de solicitar un traslado temporal mediante una comisión de servicios en la que se tendrán en cuenta sus preferencias de destino y las necesidades del servicio.

Si por parte de la presunta persona agresora se produjeran represalias o actos de discriminación sobre la persona denunciante, dichas conductas podrán motivar la apertura de un expediente disciplinario que determine las posibles faltas y sanciones que, en su caso, procedan.

Si se han producido represalias o ha habido perjuicios en las condiciones laborales para la presunta persona acosada durante el acoso y/o el procedimiento de investigación, ésta tendrá derecho a ser restituida en las condiciones en que se encontraba antes del mismo.

Se protegerá especialmente de posibles represalias a las personas que participen en las siguientes actuaciones:

- Efectuar una denuncia o atestiguar, ayudar o participar en una investigación sobre acoso en el entorno laboral.
- Oponerse a cualquier conducta que constituya acoso contra sí mismo o contra terceras personas.
- Realizar una denuncia de buena fe, aún si después de la investigación no se puede constatar.

8. EVALUACIÓN Y REVISIÓN DEL PROTOCOLO

La información generada y aportada por las actuaciones que sean consecuencia de la aplicación del presente protocolo, tendrá carácter confidencial y sólo podrán acceder a la misma, las partes que intervengan directamente en su tramitación. Esta información estará sujeta al régimen previsto en el artículo 22 de la LPRL, y los artículos 10 y 11 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter personal. A estos efectos, esta información tendrá el mismo tratamiento que la información reservada.

Se establecerán relaciones de colaboración con otros sectores de la Administración, a fin de compartir conocimientos en relación con esta problemática y de ofrecer recursos preventivos.

Los documentos citados a lo largo de este procedimiento, se mantendrán y deberán ser revisados periódicamente. Las URC podrán instar la convocatoria urgente de la Comisión Sectorial del sector docente, para tratar la revisión o modificación parcial o total del presente protocolo.

Tras la aprobación del presente protocolo, como medida de prevención primaria, se elaborará una **Guía de Buenas prácticas**, que una vez publicada se difundirá entre todos los departamentos y centros educativos de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport, y se pondrá a disposición en su página web.

Las distintas Unidades responsables de personal de las DDTT, Unidades de Resolución de Conflictos, organizaciones sindicales, órganos sectoriales de inspección y los distintos servicios de prevención existentes en la Generalitat, mantendrán la oportuna comunicación y colaboración con el fin de mejorar el conocimiento en relación con esta problemática de la que se elaborarán y recopilarán datos estadísticos, así como sobre la aplicación de este protocolo. Dicho conocimiento y experiencia se promueve y hará extensivo a otras administraciones públicas.

9. MARCO NORMATIVO

Normativa estatal:

- Constitución Española (BOE núm. 311, de 29 de diciembre de 1978).
- Ley Orgánica 5/1982, del 1 de julio, del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana (BOE» núm. 164, de 10/07/1982).
- Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal (BOE núm. 281 de 24 de Noviembre de 1995)
- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género (BOE» núm. 313, de 29/12/2004).
- La Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (BOE» núm. 71, de 23 de marzo de 2007).
- Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal (BOE núm. 152 de 23 de Junio de 2010)
- Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal (BOE núm. 77, de 31 de marzo de 2015).
- Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia (BOE» núm. 175, de 23 de julio de 2015).
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, Ley de Prevención de Riesgos Laborales (BOE núm. 269, de 10 de noviembre de 1995).
- Ley 54/2003 de 12 de diciembre, reforma del marco normativo de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (BOE» núm. 298, de 13 de diciembre de 2003).
- Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público(BOE» núm. 89, de 13/04/2007).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE» núm. 236, de 2 de octubre de 2015).
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (BOE núm. 236, de 2 de octubre de 2015).
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención (BOE» núm. 27, de 31/01/1997)
- Real Decreto legislativo 5/2000, de 5 de agosto, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social (BOE» núm. 189, de 8 de agosto de 2000).

Normativa autonómica:

- Ley 9/2003, de 2 de abril, de Igualdad, de la Comunidad Valenciana (DOCV núm. 4474 de 04 de Abril de 2003)
- Ley 10/2010, de 9 de julio, de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana (DOCV núm. 6310 de 14 de Julio de 2010).
- Ley 15/2010, de 3 de diciembre, de la Generalitat, de autoridad del profesorado (DOCV 10/12/2010).
- Ley 7/2012, de 23 de noviembre, de la Generalitat, integral contra la violencia sobre la mujer en el ámbito de la Comunidad Valenciana (DOCV 28/11/2012).
- Ley 8/2017, de 7 de abril, de la Generalitat, integral del reconocimiento del derecho a la identidad y a la expresión de género en la Comunidad Valenciana (DOCV 11/04/2017).
- Decreto 123/2001, de 10 de julio, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales en el ámbito de la Administración de la Generalitat Valenciana y sus organismos autónomos (DOGV núm. 4042 de 13.07.2001).
- Decreto 3/2017, de 13 de enero, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de selección, provisión de puestos de trabajo y movilidad del personal de la Función Pública valenciana (DOCV núm. 7964 de 24 de Enero de 2017).
- Decreto 122/2007, de 27 de julio, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas (DOGV núm. 5566 de 30.07.2007).
- DECRETO 39/2008, de 4 de abril, del Consell, sobre la convivencia en los centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos y sobre los derechos y deberes del alumnado, padres, madres, tutores o tutoras, profesorado y personal de administración y servicios (DOGV núm. 5738 de 09.04.2008).
- Decreto 206/2009, de 13 de noviembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas (DOGV núm. 6146 de 17.11.2009).
- Decreto 68/2014, de 9 de mayo, del Consell, por el que se regula el ejercicio de la competencia y las funciones de inspección general de los servicios de la Administración de la Generalitat (DOGV núm. 7271 de 12.05.2014).
- Orden de 28 de noviembre de 2007, de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, por la que se desarrolla el Reglamento Orgánico y Funcional de la citada Conselleria.

- Orden 62/2014, de 28 de julio, de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, por la que se actualiza la normativa que regula la elaboración de los planes de convivencia en los centros educativos de la Comunidad Valenciana y se establecen los protocolos de actuación e intervención delante de supuestos de violencia escolar. Anexo VI (DOCV 01/08/2014).
- Orden 11/2015, de 28 de mayo, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, en materia de coordinación de los órganos y unidades sectoriales de control interno e inspección (DOGV núm. 7543 de 09.06.2015)
- Orden 3/2017, de 6 de febrero, de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, por la que se constituyen las unidades de atención e intervención del Plan de Prevención de la Violencia y Promoción de la Convivencia (PREVI) y se establece el procedimiento para su funcionamiento.(DOCV 15/02/2017)
- Instrucción del 15 de diciembre de 2016, del director general de Política Educativa, por la que se establece el protocolo de acompañamiento para garantizar el derecho a la identidad de género, la expresión de género y la intersexualidad (DOCV 27/12/2016).

10. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Leymann, H. The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 165-184, 1996.
- NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo 1998.
- Nota Técnica de Prevención (NTP) 854 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) Acoso psicológico en el trabajo: definición 2009.
- Nota Técnica de Prevención (NTP) 856 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) Desarrollo de competencias y riesgos psicosociales (I) 2010.
- Los protocolos y procedimientos de gestión de conflictos de acoso laboral y otras situaciones afines. «La mediación institucional en conflictos de acoso laboral. OSALAN – Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales.
- Guía del Observatorio Vasco de Acoso para la elaboración de un Protocolo sobre Conductas de Acoso Laboral. OSALAN 2014.
- Procedimiento de gestión interna de conflictos. Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del sector sanitario en el ámbito de la Administración de la Generalitat. 2016.