
**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE EL ACOSO
MORAL EN EL TRABAJO (MOBBING) EN LA
ADMINISTRACIÓN DE LA GENERALITAT**

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.	3
2.	ORIGEN Y ESTRUCTURA DEL PROTOCOLO.	8
3.	NORMATIVA LEGAL.	11
4.	ÁMBITO DE APLICACIÓN.	14
5.	UNIDADES COMPETENTES.	15
6.	ACTUACIONES A DESARROLLAR.	17
7.	CONSIDERACIONES FINALES.	29
8.	ANEXO I: DIAGRAMAS DE FLUJO.	33
9.	ANEXO II: DOCUMENTOS ASOCIADOS.	36

1. INTRODUCCIÓN.

Para llevar a cabo las actividades necesarias para el cumplimiento de su misión, las organizaciones necesitan de las personas que integran sus plantillas, ya que sólo a través del trabajo que aportan se pueden desarrollar las acciones programadas para la consecución de los objetivos planificados.

Las relaciones interpersonales, en la sociedad en general, son complejas puesto que su gestión está condicionada por las particularidades propias de cada una de las personas que interactúan, y si esto es así en situaciones abiertas, en las relaciones sociales, mucho más cuando se desarrollan en ambientes cerrados como es el mundo laboral de una determinada organización.

Una organización necesita de una buena gestión de las personas, y de sus relaciones, para conseguir alcanzar los objetivos propuestos, necesita que la cadena interna de trabajo *“esté bien engrasada”* y para ello uno de los valores más importantes es la colaboración entre todas las personas que intervienen en los procesos de producción de bienes o servicios, de modo que las personas entiendan y asuman que todos trabajan para conseguir los mismos fines, los mismos objetivos y que, por tanto, es necesaria la aportación de todos *y en la misma dirección*, sin que se produzcan interferencias que entorpezcan los sistemas de trabajo.

Y si es muy importante gestionar *“en positivo”* las relaciones laborales, consecuentemente lo es también eliminar los factores negativos que puedan surgir en el ámbito de las relaciones laborales. En los últimos años se está dedicando cada vez mayor atención al tratamiento de una situación denominada originariamente *“mobbing”*, traducida como *“acoso psicológico”*, *“acoso moral”* o *“acoso laboral”*, cuando se da en el mundo del trabajo.

Este fenómeno no es nuevo y se produce en el entorno laboral, en organizaciones estructuradas, en donde una o varias personas ejercen violencia psicológica sobre otra persona. El acoso no sólo se da en el mundo laboral, sino también en ámbitos escolares e, incluso hoy día se habla también de “*acoso inmobiliario*”, que trasciende el ámbito organizacional para situarse en un entorno más reducido, grupal, o personal en algunos casos concretos.

Este protocolo se centra en el acoso moral en el trabajo y, concretamente, en el que se produce en el entorno de un sector de los empleados públicos al servicio de la Generalitat y tiene por objeto redefinir, completar, relacionar y agrupar las actuaciones que en este sentido se vienen realizando hasta la fecha.

Como punto de partida y cuestión previa es necesario clarificar los conceptos básicos y por ello, lo primero es definir qué se entiende por acoso moral en el trabajo. La primera dificultad que ha presentado durante largo tiempo esta cuestión ha sido la ausencia de términos legales que definan esta figura, por lo que había que acudir a la doctrina legal o jurisprudencial, abundante en esta materia, para clarificar el concepto.

Recientemente, el Código Penal ha sido modificado para introducir nuevas regulaciones de los delitos y faltas y, entre ellas, hay que destacar la inclusión del acoso laboral en el Título VII que trata “*De las torturas y otros delitos contra la integridad moral*”. Ahora bien, esta nueva regulación presenta dos particularidades. En primer lugar, que la Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica el Código Penal, no entrará en vigor hasta el 23 de diciembre próximo, ya que así lo determina su disposición Final Séptima, y, en segundo lugar, que el concepto que aquí se tipifica sólo contempla el acoso por parte de quienes tienen una posición superior en la línea jerárquica de trabajo, ya que lo define como “*los que, en el ámbito de cualquier relación laboral o funcional y prevaliéndose de su relación de superioridad, realicen contra*

otro, de forma reiterada, actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan grave acoso contra la víctima”.

Toda la doctrina sobre esta materia ha girado en torno a las ideas del Profesor Heinz Leymann, uno de los primeros en estudiar y analizar este fenómeno social, y en España la fijación de los términos que fundamentan este concepto tiene como antecedente la Norma Técnica Preventiva 476, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, que, lógicamente, se basa en los trabajos del Profesor Leymann. La doctrina y la jurisprudencia de los tribunales beben de ambas fuentes y también construye un concepto que incorpora a sus resoluciones judiciales de modo que, aunque no sea literalmente único, se puede hablar de aspectos o fundamentos básicos que construyen un concepto común.

Tomando estos antecedentes, podemos definir el *acoso moral en el trabajo* como “*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*”.

También hay acuerdo en la interpretación del significado de los términos que integran el concepto, y así cuando se habla de “*persona o grupo de personas*” se quiere destacar que no es necesario que exista una relación de jerarquía, en ninguno de los dos sentidos.

Con “*violencia psicológica*” se requiere que exista una violencia psicológica importante, lo que algunos califican de “extrema”.

Cuando se dice “*sistemática, recurrente*” se refiere a que el acoso no lo configura una o varias acciones esporádicas o una actitud aislada o puntual, sino que obedecen a un método y se repiten periódicamente. Es decir, se trata

de acciones que obedecen a un objetivo concreto (lograr desestabilizar psicológicamente a la persona/s acosada/s para, como ocurre en multitud de casos, tratar de conseguir que abandonen o se aparten de su puesto de trabajo) y tienen una cadencia constante (con una frecuencia, por ejemplo semanal o, en todo caso, con periodicidad regular).

Al referirse a que ha de mantenerse en el tiempo, generalmente se acepta como período razonable el de 6 meses, aunque es lógico pensar que éste no es un término exacto e inamovible, sino orientador sobre su duración y flexible, que representa una idea general como referencia y para descartar las ocasiones puntuales.

Respecto a que ha de producirse en el lugar de trabajo no requiere especial interpretación.

Respecto a las conductas que pueden constituir un acoso moral en el trabajo, el "Leymann Inventory of Psychological Terrorization" describe hasta 45 formas o comportamientos distintos y, sin llegar a esos extremos, la doctrina también admite múltiples variedades de conductas, incluso los convenios colectivos contienen referencias concretas a las distintas variantes que puede revestir esta figura. Tomando como referencia estas procedencias, se podrían agrupar en dos grandes apartados, sin que ello suponga establecer clasificaciones totalmente cerradas y exhaustivas:

- Acciones contra la reputación o la dignidad personal o social mediante actitudes y comentarios que cuestionen y traten de ridiculizar a una persona por su aspecto o condiciones físicas, ideas, creencias, etc. o mediante ataques a su vida privada.
- Acciones contra la ejecución de su trabajo: encargos que sobrepasan su capacidad o su cualificación profesional, o por el contrario, de muy inferior categoría profesional de la que tiene

reconocida la persona objeto de esta prácticas; privarle de realizar cualquier actividad; negarle la información o los recursos necesarios para realizar su trabajo habitual; dificultar la realización de su trabajo; cursar órdenes de trabajo imposibles o contradictorias; dificultar o reducir sus posibilidades de comunicación y limitar sus contactos sociales dentro de la organización; aislarla o apartarla física o funcionalmente del resto de la unidad a que pertenece; realizar comentarios o difundir rumores negativos y en perjuicio de su reputación profesional; y, en general, cualquier práctica o conducta tendente a menoscabar su prestigio profesional y a perjudicar el normal ejercicio de sus funciones.

No vamos a detallar las diferentes conductas que se podrían contemplar en cada apartado pues la casuística podría ser de lo más variado y lo importante es tener claros los conceptos generales que servirán de orientación ante actuaciones particulares.

Cuestión también muy importante es deslindar el concepto desde un punto de vista negativo o, lo que es lo mismo, determinar qué casos o conductas no son constitutivos de acoso moral. Nos referimos a situaciones que podrían causar efectos en las personas de entidad o consecuencias similares a las derivadas de una situación de acoso pero que obedecen a causas distintas en su origen, tales como actuaciones arbitrarias, actitudes de falta de consideración o respeto, o conductas contrarias a los reglamentos de trabajo, ya sean procedentes de puestos de jefatura o de compañeros de trabajo de las personas afectadas, pero cuya finalidad no se corresponda con la que hemos incorporado al concepto de acoso moral, es decir: *“destruir sus redes de comunicación, así como su reputación y/o perturbar gravemente el ejercicio de sus funciones”*. En este caso, estaríamos ante conductas susceptibles de ser sancionadas como infracciones de orden laboral, pero

serían, en todo caso, infracciones que podríamos catalogar como “*comunes*”, no infracciones cualificadas como serían las que se corresponderían con una conducta de acoso laboral en el trabajo.

2. ORIGEN Y ESTRUCTURA DEL PROTOCOLO.

Estadísticamente, y por lo que se refiere a las denuncias, el acoso moral en el trabajo no es una figura que haya tenido especial relevancia, teniendo una incidencia escasa en los últimos años, por lo que no ha sido preciso adoptar ni medidas ni protocolos especiales de atención.

Las denuncias por este concepto han sido tramitadas al amparo del Decreto 236/1997, de 9 de septiembre, del Consell, por el que se regula el ejercicio de la competencia de inspección general de los servicios de la administración valenciana, por los Inspectores de Servicios y por el cauce usual de cualquier denuncia –análisis y estudio de la denuncia, entrevistas con los denunciados, visitas a los centros de trabajo y entrevistas con personal afectado, con petición de informes complementarios cuando se ha considerado necesario- si bien aplicando en su tramitación las cautelas necesarias y adaptando el desarrollo de las acciones a cada caso concreto.

Por su parte, el Área de Prevención de Riesgos Laborales, en la ejecución de las funciones que le son propias en el ámbito de sus competencias en materia de prevención, en sus distintos grados de intervención, ha llegado a tener, en ocasiones, conocimiento de circunstancias personales que podrían ser calificadas como susceptibles de ser consecuencia de situaciones enmarcadas dentro de un posible acoso moral en el trabajo, las cuales han sido abordadas de forma multidisciplinar en un doble sentido: en primer lugar, evaluando la situación de las personas y tratando de eliminar,

reducir o paliar la situación existente mediante medidas concretas como, por ejemplo, la recomendación de cambios de puesto de trabajo de carácter temporal, y de otra, mediante actuaciones coordinadas con el Área de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios para tratar de conseguir identificar, definir y remover, en su caso, el problema origen de la situación detectada por los servicios de prevención.

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 presentes en dicho foro (acuerdo aprobado por el Consell el 22 de ese mismo mes), para proceder a *“la implantación de un procedimiento para la resolución de las posibles denuncias por acoso moral (mobbing) de los empleados públicos”* fundamentadas en conductas que puedan constituir acoso moral en el trabajo. Con esa misma fecha la Comisión de Interpretación, Vigilancia y Estudio del II Convenio Colectivo del Personal Laboral de la Generalitat Valenciana (CIVE) suscribió un acuerdo de adhesión incorporando a su ámbito el contenido del acuerdo anteriormente citado.

En dicho Acuerdo, en el apartado X (Prevención de Riesgos Laborales) se especifica que el conjunto de actuaciones de los poderes públicos deben estar dirigidas a la promoción de la mejora de las condiciones de trabajo y a elevar el nivel de protección de la salud y la seguridad de los trabajadores. Al objeto de fomentar una auténtica cultura preventiva, se acuerda la adopción de una serie de medidas adecuadas a la naturaleza de los riesgos detectados, encontrándose entre ellas la implantación del protocolo antes citado dirigido a resolver las posibles denuncias por acoso moral (mobbing) de los empleados públicos.

En el ámbito de promoción y mejora de las condiciones de trabajo, este protocolo se configura también como un instrumento de intervención frente al acoso moral en el trabajo en sus tres niveles de prevención:

- Prevención primaria, que se efectúa antes de la aparición del riesgo mediante la información y formación a los empleados públicos y unidades administrativas competentes en materia de gestión de personal,
- Prevención secundaria, *diagnóstico precoz* del problema, una vez que éste se ha detectado y la corrección rápida del mismo mediante la aplicación del protocolo y el establecimiento y adopción de las medidas oportunas y,
- Prevención terciaria, orientada a la reducción en el empleado público de los efectos y/o consecuencias derivadas del riesgo mediante la comprobación del cumplimiento de las medidas planificadas.

De otra parte, y respondiendo específicamente al Acuerdo antes citado, se establece el protocolo de actuación como respuesta a las denuncias que puedan ser formuladas directamente ante el Área de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios, regulándose las diferentes actividades que ha de desarrollar esta unidad en la gestión y tramitación de dichas denuncias, contemplándose, al igual que en el apartado anterior, los mecanismos de comunicación entre ambas unidades cuando se requiera la cooperación de ambas en la solución del problema detectado o que es objeto de denuncia.

Se da así, desde la Generalitat, y a través de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, una respuesta global y conjunta de las dos áreas que intervienen en el tratamiento de este problema (el Área de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios de la Dirección General de

Modernización y el Área de Prevención de Riesgos Laborales de la Dirección General de Administración Autónoma), confeccionando un único protocolo que agrupa y coordina sus actuaciones.

El protocolo está estructurado en siete apartados: en el primero, de introducción, se recoge y plantea la situación de partida, tanto desde el punto de vista conceptual como funcional. A continuación, tras este punto II, referido al propio protocolo y a su origen, se aborda el marco normativo (apartado III) en el que se encuadra esta actuación, como referente de orden legal y reglamentario, y se identifican, sucesivamente, el ámbito de actuación (apartado IV) y los diferentes órganos competentes que intervienen en el mismo (apartado V).

En el apartado VI se define los procesos a seguir, en el ámbito de prevención y en el de la inspección general de servicios, identificando para cada uno de ellos (y de acuerdo con los respectivos diagramas de flujo incluidos en el anexo I) las sucesivas fases y actividades que comprenden.

Por último, en el apartado VII, se hacen unas consideraciones finales sobre el alcance de este protocolo de actuación y se señalan las principales relaciones de colaboración con quienes se consideran actores relevantes en estas actuaciones.

3. NORMATIVA LEGAL.

Será normativa aplicable a las actuaciones previstas en este protocolo la que se relaciona a continuación:

A) NORMATIVA ESTATAL.

- Constitución española, artículos 9.2, 10, 14, 18.1 y 35.1.
- Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- 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.
- Ley 54/2003, de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.

B) NORMATIVA AUTONÓMICA.

- Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana.
- Ley 10/2010, de 9 de julio, de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana.

- Decreto 236/1997, de 9 de septiembre, del Consell, por el que se regula el ejercicio de la competencia de inspección general de los servicios de la administración valenciana.
- 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.
- Decreto 106/2005, de 3 de junio, del Consell, por el que se desarrolla el procedimiento para la adaptación o cambio de puesto de trabajo del personal funcionario por motivos de salud o especial sensibilidad a los riesgos laborales.
- 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.
- Orden de 1 de febrero de 2002, de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, por la que se desarrolla la estructura del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de los sectores de Administración Pública y Justicia.
- Convenio Colectivo del Personal Laboral al Servicio de la Administración Autonómica.

4. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

El acuerdo de la Mesa Sectorial de Función Pública sobre condiciones de trabajo para el período 2008-2010 establece como uno de sus objetivos la redacción de este protocolo, tal y como se detalla en el apartado II de este protocolo.

En consecuencia, el ámbito de aplicación de este Protocolo de actuación ante el acoso moral en el trabajo debe venir referido, al igual que el citado Acuerdo, a la Administración de la Generalitat, entendida ésta como el conjunto de órganos y unidades administrativas en los que se estructuran los servicios centrales y periféricos de la Presidencia de la Generalitat, de las Vicepresidencias del Consell y de cada una de las consejerías, así como las entidades autónomas y las entidades de derecho público dependientes de aquellas, a los que se refiere el artículo 5 del Texto Refundido de la Ley de Hacienda Pública Valenciana y cuya gestión corresponde a la Consellería con competencias en materia de función pública.

Las situaciones de acoso moral que afecten a personas que tengan la condición de personal docente o sanitario serán atendidas, respectivamente, por los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales del sector sanitario y docente, sin perjuicio de la competencia que en materia de coordinación le corresponde al Área de Prevención de Riesgos Laborales de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas de conformidad con lo establecido en el artículo 10.3 del Decreto 123/2001, ya citado.

Las denuncias que se formulen por acoso moral en el trabajo (mobbing) del personal funcionario y laboral serán tramitadas y atendidas por el Área de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios de la Dirección General de Modernización de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas.

Las denuncias que afecten al personal que tenga la condición de personal sanitario o docente, serán atendidas, respectivamente, por los órganos de inspección sanitaria y educativa de las Consellerias de Sanidad y Educación, y ello sin perjuicio de la superior competencia que en materia de inspección y control administrativo le corresponde al Área de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas que, en ejercicio de la función de inspección general de servicios y de conformidad con el artículo 3 del decreto 236/1997, de 9 de septiembre, del Consell, asumirá la función de coordinación general de todas las actuaciones en esta materia.

A los efectos de coordinación a que se hace referencia, tanto el Área de Prevención de Riesgos Laborales como el Área de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios, de forma periódica, recabarán y obtendrán información, respectivamente, de los órganos sectoriales de prevención e inspección en relación con la problemática e incidencia del acoso moral en el trabajo y marcarán, en su caso, estrategias e instrucciones comunes de actuación.

5. UNIDADES COMPETENTES.

Los órganos competentes que intervendrán en el protocolo de atención a las situaciones y denuncias de acoso moral en el trabajo y que es objeto de normalización son los siguientes:

- Área de Prevención de Riesgos Laborales de la Dirección General de Administración Autonómica de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, que desarrollará, respecto a las situaciones de acoso moral en el trabajo, las funciones que tiene

atribuidas en los tres niveles de prevención: primaria, secundaria y terciaria.

Intervendrá, en apoyo y a requerimiento del Área de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios emitiendo informes valorativos de la repercusión que las conductas denunciadas ante dicho órgano tengan en la salud laboral del empleado público.

Así mismo, podrá derivar y dar traslado a la citada Área de aquellas actuaciones que tramiten sus unidades de prevención, en el ejercicio de sus funciones, siempre que existan indicios racionales de acoso moral en el trabajo y obtengan la oportuna conformidad escrita del interesado, y formalizar la correspondiente denuncia ante la inspección general de servicios.

- Área de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios de la Dirección General de Modernización de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas que se encargará de tramitar y resolver las denuncias por acoso moral en el trabajo con el alcance señalado en el capítulo anterior.

6. ACTUACIONES A DESARROLLAR.

Con independencia de las actuaciones formales que se recogen en los dos apartados siguientes, cualquier persona o personas que se sientan afectadas, directa o indirectamente, por una posible situación de acoso moral podrán acudir a los responsables de cualquiera de las dos Áreas, de quienes recibirán información sobre las diferentes actuaciones que la Generalitat pone a su servicio, los trámites, los pasos a seguir y las condiciones y requisitos que se exigen en cada caso. Toda la información recibida les podrá servir de base para adoptar en cada caso la decisión que consideren más adecuada a sus necesidades.

Dada la especial naturaleza de las situaciones que se tratan, las personas interesadas podrán acudir a las diferentes citas acompañadas de personas de su entorno, ya sea de carácter, sindical, legal o de amistad, sin perjuicio de que, por razones de privacidad, en determinados casos las entrevistas hayan de tener lugar únicamente con las personas interesadas.

Las actuaciones a desarrollar en la aplicación del siguiente protocolo contemplan, por un lado, la atención a las posibles situaciones de presunto acoso moral en el trabajo desarrolladas por el Área de Prevención de Riesgos Laborales, a través de sus unidades de prevención y, por otro, la atención a las denuncias producidas por este motivo y cuya tramitación compete al Área de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios.

En ambos casos se señalan los puntos de encuentro entre ambos procesos de actuación demostrando una adecuada coordinación entre los principales actores que intervienen en este protocolo que plantea dar así, desde la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, una respuesta única e integral frente al problema del “mobbing”.

Con periodicidad semestral, dentro de los 15 días posteriores a la finalización de cada período y a través del Área de Prevención de Riesgos Laborales, se generará un informe estadístico y valorativo de las actuaciones realizadas por las dos áreas respecto a las situaciones de acoso moral durante el citado período.

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 personas que intervengan directamente en su tramitación. Esta información estará sujeta al régimen previsto en el artículo 22 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, 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.

A) ACTUACIONES DESARROLLADAS POR EL ÁREA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA.

Las actuaciones a realizar por el Área de Prevención de Riesgos Laborales en la atención a las situaciones de presunto acoso moral en el trabajo, cuyo detalle queda reflejado en el diagrama de flujo que se adjunta como anexo I de este documento, se estructura en las siguientes fases:

1.- INICIACIÓN.

El Área de Prevención de Riesgos Laborales iniciará las actuaciones en los supuestos de posible situación de acoso moral en las siguientes situaciones:

- A instancia del empleado público, bien directamente o a través de sus representantes legales o superiores jerárquicos, puede poner en conocimiento del Área de Prevención de Riesgos Laborales una posible situación de acoso moral en el trabajo.
- Tras realizar la evaluación de riesgos laborales: el Técnico de Prevención, en virtud de sus competencias, puede identificar la existencia de indicios o factores de riesgo que puedan ser constitutivos de posible acoso moral en el trabajo.
- En la investigación de siniestralidad laboral: el Área de Prevención de Riesgos Laborales puede recibir un parte de siniestralidad calificado como accidente de trabajo por acoso laboral.
- Tras realizar la vigilancia de la salud: como consecuencia de los reconocimientos médicos derivados de la vigilancia del estado de salud del empleado público pueden detectarse posibles situaciones de acoso moral en el trabajo.

2.- TRAMITACIÓN Y FINALIZACIÓN.

Una vez iniciadas las actuaciones, el Área de Prevención de Riesgos Laborales procederá a adoptar las siguientes medidas:

- Informar al interesado de la existencia del protocolo de actuación ante posibles situaciones de acoso moral en el trabajo (Anexo II. Documentos asociados: Documento de información al empleado público).

- Asesorar al empleado público y recomendar la denuncia ante la Inspección General de Servicios (Anexo II. Documentos asociados: Documento de consentimiento informado del empleado público).
- Establecer medidas provisionales, si proceden, hasta la finalización de las actuaciones.

Una vez ha sido informado el empleado público del protocolo de actuación, éste puede optar por:

- No denunciar: el empleado público decide no denunciar esta situación ante la Inspección General de Servicios y firma el documento dónde manifiesta que ha sido informado del protocolo de actuación ante posibles situaciones de acoso moral en el trabajo. (Anexo II. Documentos asociados: Documento de información).
 - Si el expediente se ha iniciado por una solicitud de cambio o adaptación de puesto de trabajo o como un accidente de trabajo, se sigue la tramitación habitual hasta su finalización.
 - Si tiene su origen en el curso de una evaluación de riesgos o durante la realización de la vigilancia de la salud, se concluye y archiva el mismo.
- Denunciar: el empleado público decide denunciar su situación ante la Inspección General de Servicios y firma el documento de consentimiento informado (Anexo II. Documentos asociados: Documento de consentimiento informado del empleado público).

En este último supuesto, el Área de Prevención de Riesgos Laborales dará traslado de todas las actuaciones, previa autorización de la persona interesada por medio del consentimiento informado, al Área de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios que tramitará la correspondiente denuncia siguiendo los pasos que se describen en el apartado siguiente.

El Área de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios podrá solicitar la intervención del Área de Prevención de Riesgos Laborales, cuando se observe, por el inspector de servicios responsable de atender esa denuncia, o se alegue por la persona o por el órgano que haya formulado el escrito de denuncia, que los hechos denunciados puedan tener efectos o repercusiones en la salud de la persona afectada.

En estos términos, el Área de Prevención de Riesgos Laborales procederá mediante la intervención de la Unidad de Medicina en el Trabajo (UMT) o el Equipo Técnico que realizarán, en cada caso, las siguientes actuaciones:

- **UMT:**
 - Citación del empleado público.
 - Anamnesis y exploración clínica.
 - Test psicométrico, si procede.
 - Otras pruebas complementarias, si proceden.

- **Equipo Técnico:**
 - Visitas y entrevistas.
 - Aplicación de cuestionarios que procedan en cada caso.

Una vez realizadas las actuaciones que procedan en cada caso, el Área de Prevención de Riesgos Laborales remitirá su informe al Área de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios, dándose por concluidas las actuaciones, sin menoscabo de recibir, en su caso y desde este órgano, el informe de recomendaciones derivado de sus actuaciones, a los efectos que en materia de prevención de riesgos laborales sean aplicables.

Las actuaciones a realizar por el Área de Prevención de Riesgos Laborales, deberán finalizarse en el plazo de un mes, contado a partir de la recepción de la solicitud, sin perjuicio de que por razones especiales, de las que se dejará constancia, que puedan concurrir en la tramitación, como podrían ser solicitud de informes médicos adicionales, visitas o entrevistas, o por la necesidad de requerir actuaciones complementarias de otros departamentos (servicio de selección y provisión de puestos...), pudieran ser prorrogadas más allá de dicho plazo.

B) ACTUACIONES DESARROLLADAS POR EL ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, CALIDAD E INSPECCIÓN DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN.

Los pasos a seguir por el **Área de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios** en la atención a las denuncias por presunto acoso moral en el trabajo, cuyo detalle quedan reflejados en el diagrama de flujo que se adjunta como anexo I de este documento, se estructura en las siguientes fases:

1.- RECEPCIÓN Y CALIFICACIÓN DE LA DENUNCIA.

1.1.- Inicio.

Las actuaciones se inician mediante un escrito en el que se pone en conocimiento de la inspección de servicios unos hechos calificados, o que podrían calificarse, como constitutivos de una situación de acoso moral en el trabajo. En este sentido, los escritos de denuncia pueden tener las siguientes procedencias:

- a) La persona que presenta una denuncia como interesada y perjudicada por encontrarse en una situación que califica, directa o indirectamente, de acoso moral en el trabajo. En dicha denuncia relatará los hechos básicos que, a su juicio, fundamentan la denuncia y las personas que entiende son las responsables de esa situación (En el Anexo II se incorpora un modelo de denuncia que es meramente orientativo y no prescriptivo).
- b) El Área de Prevención de Riesgos Laborales, de la Dirección General de Administración Autonómica, cuando como consecuencia de alguna de sus actuaciones se desprendan hechos que, a juicio de los responsables de dicha área, puedan ser constitutivos de acoso moral en el trabajo. En estos casos únicamente se trasladará la notificación al Área de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios si el interesado ratifica que sufre una situación de acoso moral y pone de manifiesto, por escrito, su conformidad con dicha remisión.
- c) Las Subsecretarías de las distintas Consellerías, y los órganos equivalentes en las entidades autónomas, como órganos superiores de la gestión del personal en sus ámbitos respectivos que, en el ejercicio de sus competencias de inspección y jefatura

de personal, podrán atender e investigar estas denuncias o decidir, cuando así lo consideren y en atención a su singularidad o especiales circunstancias, la remisión motivada y razonada de algunos de estos casos al Área de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios.

1.2.- Registro.

Recibido el escrito de denuncia, se registrará, dándole el correspondiente número de orden y procediendo a la asignación, por turno de reparto, entre los Inspectores de Servicios, salvo que por las especiales circunstancias que puedan concurrir en el caso concreto, la jefatura del área decida una asignación nominal y la tramitación de este tipo de denuncias se hará con carácter de urgencia, cuidando especialmente la confidencialidad de las actuaciones.

1.3.- Comprobación de datos básicos.

El análisis de la denuncia se hará, en primer lugar, comprobando si el escrito inicial contiene los datos mínimos para que se pueda iniciar la tramitación, es decir, si concreta hechos y personas involucradas de modo que permita iniciar el estudio y alcance de la denuncia. Caso de no ser así, se hará un requerimiento de subsanación, si bien, y atendiendo al carácter tan personal de este tipo de denuncias, este trámite de subsanación se podrá hacer mediante entrevistas, bien sea con la persona que formula la denuncia o con los responsables de los órganos administrativos que hayan solicitado la intervención.

1.4.- Competencia para su tramitación.

El siguiente paso consiste en el análisis del fondo de la denuncia, para determinar si su investigación compete al Área de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios, ya que si bien esta unidad tiene competencia, en el ejercicio de la función de inspección general de los servicios, sobre todas las actividades y servicios de la administración valenciana y sus organismos y entidades, si se trata de denuncias que afecten a personal docente o personal sanitario, se derivarán a los órganos de control específicos de dichos ámbitos.

Si la denuncia es competencia del Área de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios, a continuación se analizará su contenido para determinar si se trata de una verdadera denuncia por acoso moral en el trabajo o de una denuncia de cualquier otro tipo, en cuyo caso se tramitaría por el proceso normal de denuncias, y no por este protocolo específico.

2.- ANÁLISIS E INVESTIGACIÓN.

Una vez determinada la competencia y que la denuncia está fundamentada en conductas que puedan suponer acoso moral en el trabajo, se procederá a analizar y evaluar los hechos descritos, a la luz de la doctrina y la jurisprudencia existente sobre esta materia y se determinarán las actuaciones a seguir, detallando y programando las posibles intervenciones: visitas, entrevistas y personas con la que se debería contactar. A continuación, se ejecutará esta programación, sin perjuicio de que si en el desarrollo de estas actuaciones se entiende necesario incrementar o variar el número de visitas o entrevistas programadas, se llevarán a cabo en la forma y momento que se estime más conveniente.

A lo largo de las visitas y entrevistas, además de testimonios verbales, se recabará y recogerá la documentación que pueda ser necesaria para ratificar, complementar, calificar, matizar o descartar los hechos a los que se refiera la denuncia, todo ello en ejecución de las atribuciones conferidas en materia de inspección general de los servicios administrativos de la administración valenciana por los artículos 4 y 5 del Decreto 236/1997, de 9 de septiembre, del Consell.

Si en el curso de las investigaciones se apreciara la existencia de indicios racionales sobre los hechos que motivan la denuncia, se podrá solicitar la adopción de las medidas cautelares y provisionales oportunas y adecuadas para la protección efectiva de las personas afectadas en cada caso -ya sean referidas a la modificación o adaptación al caso concreto de las condiciones que afectan a la prestación del trabajo y al entorno laboral, o a la adaptación o cambio del puesto de trabajo-, de acuerdo con la normativa vigente.

Las actuaciones inspectoras deberán finalizarse en el plazo de un mes, contado a partir de la recepción de la denuncia, sin perjuicio de que por razones especiales, de las que se dejará constancia, que puedan concurrir en la investigación, como podrían ser un elevado número de desplazamientos, visitas o entrevistas, o por la necesidad de requerir actuaciones complementarias de otros departamentos, pudieran ser prorrogadas más allá de dicho plazo.

3.- REQUERIMIENTOS ADICIONALES.

En cualquiera de las fases procedimentales de esta tramitación, el Área de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios podrá recabar la emisión de informes específicos que aporten datos e información sobre los hechos a que se refiere la denuncia.

En términos generales, los informes se podrán solicitar:

- a) Al Área de Prevención de Riesgos Laborales de la Dirección General de Administración Autonómica, cuando se observe por quien instruye el proceso, o se alegue por la persona o por el órgano que haya formulado el escrito de denuncia, que los hechos denunciados tienen o pueden tener efectos o repercusiones en la salud de la persona afectada.
- b) En este caso, se solicitará la intervención de dicho departamento mediante un escrito motivado en el que se expondrán los hechos y circunstancias que sustentan la petición, a fin de que, previos los trámites previstos, se emita un informe específico sobre las cuestiones planteadas.
- c) A otros departamentos administrativos –subsecretarías y demás 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.

4.- REDACCIÓN DEL INFORME.

A la vista de cuanto antecede, una vez analizada toda la información recopilada, y realizadas aquellas actuaciones que se consideren pertinentes, el inspector de servicios responsable de las actuaciones emitirá el correspondiente informe que contendrá, necesariamente, una valoración de los hechos denunciados y un apartado de conclusiones y recomendaciones.

Si del resultado de las actuaciones se dedujera la existencia, o claros indicios, de las conductas denunciadas, se identificarán éstas así como las personas responsables de las mismas, a juicio de la inspección, con la recomendación de que el órgano competente acuerde la iniciación y tramitación del correspondiente expediente disciplinario, dado que tanto el Estatuto Básico del Empleado Público, en su artículo 95.2, como la Ley de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana, en el artículo 141.1.p), califican como faltas muy graves el acoso laboral. Si no se apreciaran, se hará esta manifestación expresa en el informe.

Si se concluye la no existencia de esas conductas, pero se aprecia alguna disfunción de tipo organizacional, se especificará y se formularán las recomendaciones necesarias para su subsanación.

5.- NOTIFICACIÓN AL ÓRGANO/S QUE PROCEDA Y REPUESTA AL INTERESADO.

Realizado el informe anterior, se notificará al órgano u órganos correspondientes, para su conocimiento y para que se adopten, en su caso, las medidas que se deriven de las recomendaciones dictadas y, de forma simultánea, se trasladará la oportuna respuesta a las personas afectadas por las actuaciones, comunicándoles el sentido de las principales conclusiones y recomendaciones del informe.

Contra la respuesta dada al interesado no cabe recurso alguno y ello con independencia de que pueda y decida utilizar, en su caso, otras vías administrativas o judiciales.

6.- ARCHIVO.

Realizadas las notificaciones a que se refiere el apartado anterior se dará por concluidas las actuaciones y se procederá a su archivo.

C) FORMACIÓN ESPECIALIZADA.

Con la finalidad de garantizar el adecuado tratamiento de las actuaciones previstas en este Protocolo, de la atención a las personas afectadas, así como de la correcta formación especializada que requiere esta materia, la Administración de la Generalitat, en el ámbito de sus competencias, llevará a cabo acciones formativas de carácter especializado en las materias incluidas en el objeto de este Protocolo, para el personal adscrito a ambas Áreas.

7. CONSIDERACIONES FINALES.

Este protocolo cumple el mandato contenido en el Acuerdo suscrito por la administración del Consell y las organizaciones sindicales en el seno de la Mesa Sectorial de Función Pública sobre condiciones de trabajo para el período 2008-2010 ya citado en la introducción.

En los últimos años han sido los servicios de prevención y, en general los servicios públicos sanitarios, mucho más que los de inspección, los que han detectado esa mayor demanda. La incidencia de denuncias ha sido irrelevante en nuestro ámbito aunque existen estudios e investigaciones que demuestran que, en general, se trata de una problemática importante, de creciente y larvada incidencia.

Ahora bien, el protocolo da una respuesta a esa problemática facilitando y haciendo más transparente los cauces de denuncia que pueden utilizar aquellos empleados públicos que puedan sufrir una situación de “mobbing” y también para poner de manifiesto el posicionamiento y la voluntad firme de la Generalitat, por medio de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, de actuar para, además de prevenir, luchar contra este problema manifestando de una forma clara su compromiso de tolerancia cero frente a este tipo de conductas en el seno de la administración de la Generalitat.

La respuesta que se da con este protocolo es, no obstante, un primer paso frente a un problema emergente cuyo abordaje exige de la participación fundamental de otros actores para avanzar, sobre todo, en lo que debe ser un objetivo superior a medio y largo plazo: el de desarrollar estrategias de prevención para evitar que estas situaciones se produzcan.

Entre los actores que consideramos más relevantes destacan, al margen de las distintas Subsecretarías y demás órganos equivalentes de gestión de personal, en tanto que órganos responsables de personal en sus ámbitos respectivos, las organizaciones sindicales y los distintos servicios de prevención existentes en la Generalitat, con los que se establecerán los oportunos contactos a través del Área de Prevención de Riesgos Laborales de la Dirección General de Administración Autonómica dirigidos a mejorar el conocimiento del problema y la aplicación concreta de este protocolo de actuación.

Así mismo el Área de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios, mantendrá los necesarios contactos con los órganos sectoriales de inspección, en los ámbitos sanitario y educativo, en aras a recabar información, disponer de datos estadísticos de su incidencia y compartir experiencias y conocimiento en relación con esta problemática.

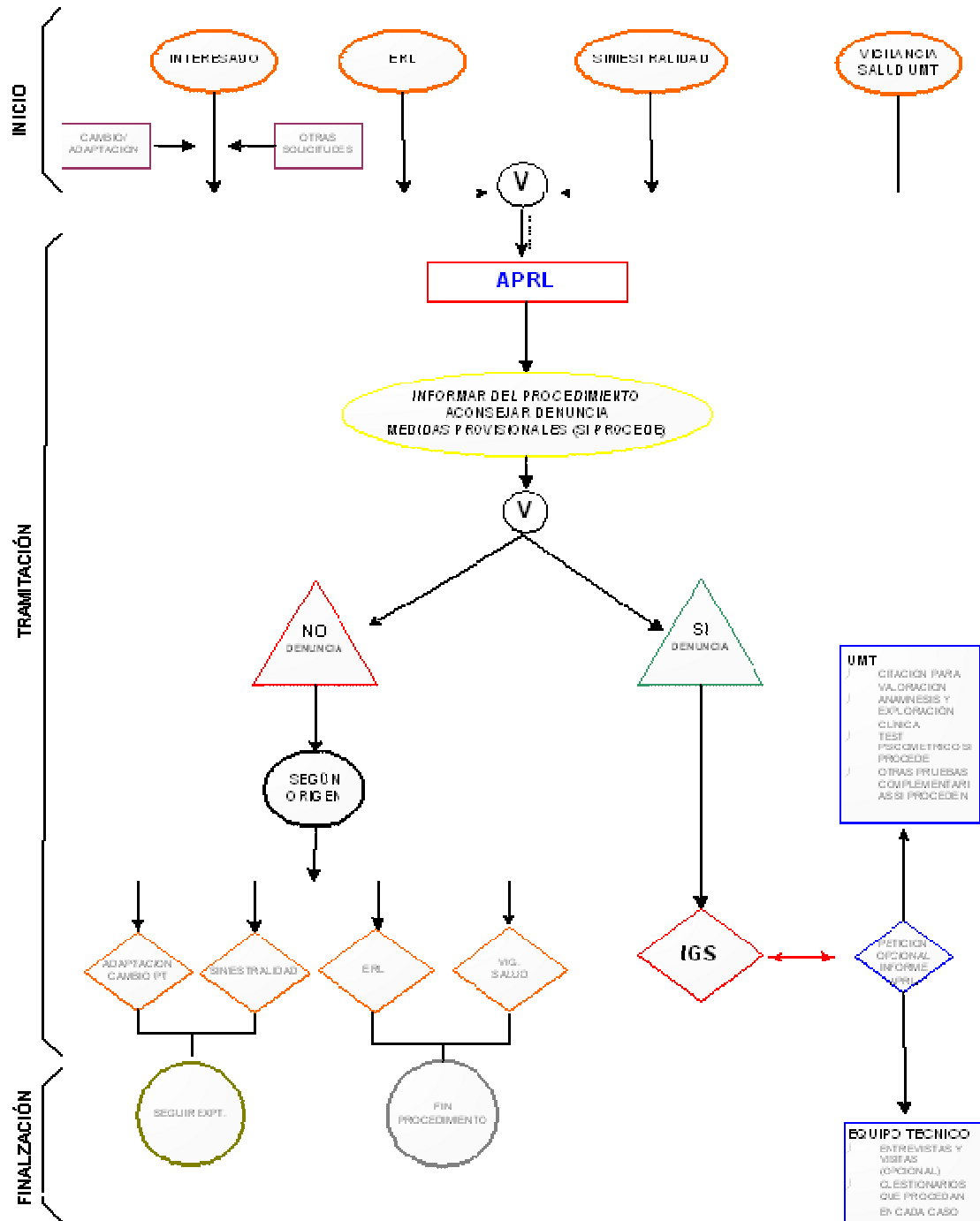
Por último, las relaciones de colaboración, dirigidas a compartir conocimiento en relación con esta problemática, se promoverán y harán extensivas a otras administraciones públicas.

ANEXO I:

DIAGRAMAS DE FLUJO

8. ANEXO I: DIAGRAMAS DE FLUJO

DIAGRAMA DE FLUJO: ACTUACIÓN DEL APRL ANTE EL ACOSO MORAL EN EL TRABAJO

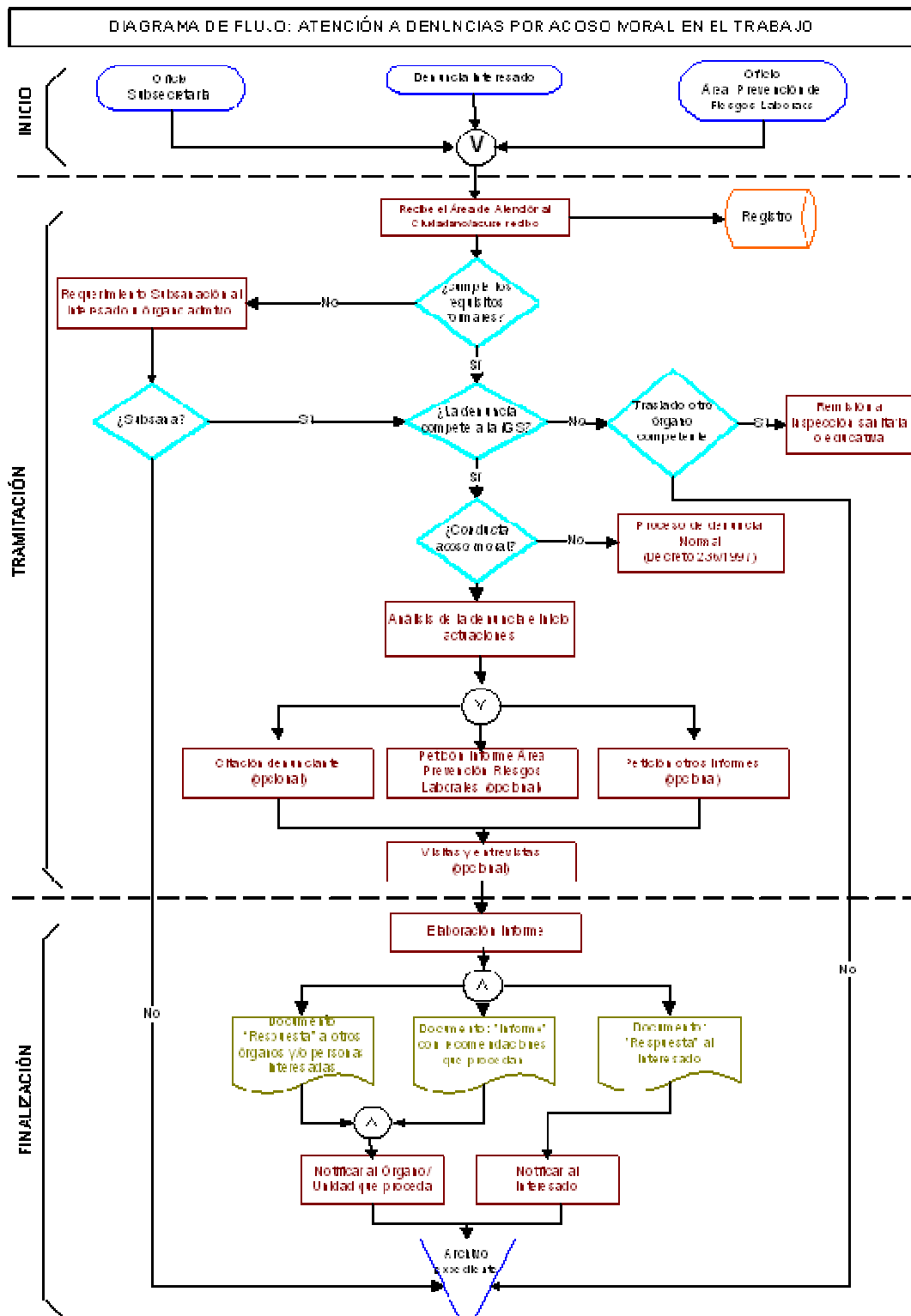


ÁREA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Hospital nº 2
46001-VALENCIA
Telf. 963184036
Fax. 963184026
e-mail: prevencionr_cjap@gva.es

CONSELLERIA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA



ANEXO II:

DOCUMENTOS ASOCIADOS

DOCUMENTO DE CONSENTIMIENTO

Centro de Trabajo:

D/D. ª:

DNI:

Manifiesta:

Primero: Que he sido informado/a por el Área de Prevención de Riesgos Laborales de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas del protocolo de actuación ante la detección de posibles situaciones de acoso moral en el trabajo (mobbing) de los empleados públicos.

Segundo: doy mi consentimiento para que el Área de Prevención de Riesgos Laborales traslade las actuaciones derivadas de la posible situación de acoso moral en el trabajo al Área de Atención al Ciudadano, Calidad e Inspección de Servicios de la Dirección General de Modernización de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas con el objeto de que se proceda a su investigación y tramitación.

En, a de de

Fdo:

MODELO DE DENUNCIA (orientativo).

D/D.^a:..... titular del DNI núm.
....., con domicilio en

C/PL/Av.núm., ante ese
departamento comparezco y **EXPONGO**:

Primero.- Presto servicios en la Generalitat, en la siguiente unidad
administrativa:

Unidad: (identificar datos orgánicos y dirección).

.....
.....
.....

Segundo.- Por medio de este escrito interpongo denuncia por la
situación en la que me encuentro en mi puesto de trabajo y que me afecta
personalmente: (describir, brevemente los hechos que se denuncian, desde
cuándo se vienen produciendo y quiénes son las personas responsables de los
mismos)

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Tercero.- Entiendo que tales hechos pueden ser constitutivos de acoso
moral en el trabajo, por lo que

SOLICITO que se tenga por formulada la correspondiente denuncia, se
inicien las actuaciones necesarias para poner fin a la situación denunciada y se
adopten las medidas correspondientes.

(Lugar y fecha).

(firma).

**ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, CALIDAD E INSPECCIÓN DE
SERVICIOS. DIRECCIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN.**