

## I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

### 2. AUTORIDADES Y PERSONAL

Consejería de Presidencia y Hacienda

**2019 Resolución de 8 de abril de 2020, de la Secretaría General de la Consejería de Presidencia y Hacienda, por la que se dispone la publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia del Acuerdo del Consejo de Gobierno de 2 de abril de 2020, por el que se aprueba el Protocolo para la prevención, identificación y actuación frente al acoso laboral en la Administración Regional, negociado con acuerdo el día 25 de noviembre de 2019, en la Mesa General de Negociación de las condiciones de trabajo comunes al personal funcionario, estatutario y laboral de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.**

En fecha 2 de abril de 2020, el Consejo de Gobierno, a propuesta del Consejero de Presidencia y Hacienda, adoptó el Acuerdo por el que se aprueba el Protocolo para la prevención, identificación y actuación frente al acoso laboral en la Administración Regional, negociado con acuerdo el día 25 de noviembre de 2019, en la Mesa General de Negociación de las condiciones de trabajo comunes al personal funcionario, estatutario y laboral de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

A fin de favorecer el conocimiento del citado Acuerdo y de conformidad con lo establecido en el artículo 38.6 del texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, esta Secretaría General,

#### **Resuelve:**

Ordenar la publicación en el "Boletín Oficial de la Región de Murcia" del Acuerdo del Consejo de Gobierno de 2 de abril de 2020, por el que se aprueba el Protocolo para la prevención, identificación y actuación frente al acoso laboral en la Administración Regional, negociado con acuerdo el día 25 de noviembre de 2019, en la Mesa General de Negociación de las condiciones de trabajo comunes al personal funcionario, estatutario y laboral de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, que se inserta a continuación.

Murcia, 8 de abril de 2020.—La Secretaria General, María Pedro Reverte García.

### **Protocolo para la prevención, identificación y actuación frente al acoso laboral en la Administración Regional**

La Constitución Española reconoce como derechos fundamentales «La dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad...» «Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo...» (artículo 14); «Todos tienen derecho a la vida y a la integridad física y moral sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a torturas ni a penas o tratos inhumanos o degradantes» (artículo 15); «Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen» (artículo 18.1); «Todos los españoles tienen el deber de trabajar y el derecho al trabajo, a la libre elección de profesión u oficio, a la promoción a través del trabajo y a una remuneración suficiente para satisfacer sus necesidades y las de su familia, sin que en ningún caso pueda hacerse discriminación por razón de sexo» (artículo 35.1).

En desarrollo de los anteriores principios, en los primeros meses del año 2007 se promulga la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres, que plantea específicamente la actuación frente a los acosos de tipo sexual y por razón de sexo. Y por otra parte, el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, en el título VII relativo al régimen disciplinario, tipifica en el artículo 95, punto 2, como faltas disciplinarias de carácter muy grave, el acoso laboral (artículo 95.2, letra o) y los acosos de naturaleza discriminatoria, el acoso moral, sexual y por razón de sexo (artículo 95.2, letra b). La disposición adicional séptima establece el deber de las Administraciones Públicas de adoptar medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres.

El acoso discriminatorio viene recogido en el artículo 28 de la Ley 62/2003, de 30 de diciembre de medidas fiscales, administrativas y del orden social; en el artículo 2, letra f) del texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, que define la conducta de acoso como toda conducta relacionada con la discapacidad de una persona que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad o crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo; así como en la Ley 7/2007, de 4 de abril, para la Igualdad entre Hombres y Mujeres y de Protección contra la Violencia de Género en la Región de Murcia, en su artículo 22, donde define el acoso sexual y el acoso por razón de sexo.

Lo inaceptable de estas conductas ha sido sancionado en la reforma del Código Penal, a través de la Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, que señala, en su preámbulo XI, que «dentro de los delitos de torturas y contra la integridad moral, se incrimina la conducta de acoso laboral, entendiendo por tal el hostigamiento psicológico en el marco de cualquier actividad laboral o funcional que humille al que lo sufre, imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad». Con lo que «quedarían incorporadas en el tipo penal todas aquellas conductas de acoso producidas tanto en el ámbito de las relaciones jurídico-privadas como en el de las relaciones jurídico-públicas». Planteamiento que se recoge en una ampliación del artículo 173, en el que se indica que «con la misma pena (prisión de seis meses a dos años), serán castigados los que en el ámbito de cualquier relación

laboral o funcionarial y prevaleciendo de su relación de superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan un grave acoso contra la víctima».

Finalmente, también en el ámbito europeo son múltiples las referencias al acoso en el lugar de trabajo, de las que destacaremos aquí únicamente la Resolución del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo (2001/2339) que, entre otras cosas, recomienda a los poderes públicos de cada país poner en práctica políticas de prevención eficaces y definir procedimientos adecuados para solucionar los problemas que ocasiona.

Todas estas referencias e iniciativas señalan la actualidad de esta problemática, y recogen y trasladan al ámbito de la función pública la necesidad de hacerle frente. Por un lado, enfatizando la no aceptabilidad de las conductas de acoso en el trabajo, del tipo que sean, y por otro, planteando acciones de prevención y de sanción de las mismas cuando se produzcan.

Estas acciones de prevención y de sanción se apoyan en dos ámbitos normativos previos que tienen que ver, por un lado con el derecho a la ocupación efectiva, la no discriminación y el respeto a la intimidad y la consideración de su dignidad, a los que tiene derecho toda persona trabajadora, según recoge el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre. Y por otro, con el derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, establecido por la Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales.

Como complemento de este marco normativo la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios consideró oportuno promover la elaboración de una serie de protocolos en los que se establecieran las acciones y procedimientos a seguir tanto para prevenir o evitar en lo posible las conductas de acoso en los centros de trabajo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, como para actuar y sancionarlas en los casos en que se produzcan.

El Protocolo para la prevención, identificación y actuación frente al acoso laboral en la Administración Regional se aprobó por Acuerdo de 29 de enero de 2015 de la Mesa General de Negociación de las condiciones de trabajo comunes al personal funcionario, estatutario y laboral de la Administración Pública de la Región de Murcia, fue ratificado por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 27 de febrero de 2017 y publicado por Resolución de 2 de marzo de 2015, de la Secretaría General de la Consejería de Economía y Hacienda (BORM n.º 57, de 10 de marzo de 2015).

Dicho Protocolo preveía su revisión a los 3 años de su entrada en vigor, a solicitud del Comité de Seguridad y Salud Coordinador. A estos efectos, se constituyó un grupo de trabajo técnico el 25 de octubre de 2017, que a lo largo de intensas reuniones ha revisado el texto del Protocolo teniendo en cuenta la experiencia de su aplicación y las cuestiones y problemas suscitados desde su entrada en vigor. El nuevo texto del Protocolo, resultado de ese trabajo, pretende mejorar el procedimiento y dar respuesta a aspectos no previstos expresamente o poco claros en el anterior texto, que han planteado dudas o incertidumbre en su aplicación.

Sobre la base de todo lo expuesto, la Administración Regional garantiza el cumplimiento de la normativa sobre acoso laboral y se compromete a actuar conforme a los siguientes principios:

▪ El derecho del personal empleado público a ser tratado con dignidad y el compromiso de la Administración Regional de mantener un entorno laboral donde se respete la dignidad de cada persona evitando o interviniendo en la erradicación de aquellas conductas vulneradoras de los derechos fundamentales protegidos por la Constitución Española y el resto del ordenamiento jurídico, específicamente los de igualdad, integridad física y moral y dignidad. Esta Administración, a través de todas sus Unidades Administrativas, asume el compromiso de velar para que exista un ambiente laboral sin violencia o cualquier conducta que pudiera constituir una situación de acoso, estableciendo y dando a conocer el presente protocolo, con el fin de prevenir, controlar, erradicar y sancionar cualquier actuación que pueda suponer un riesgo para la dignidad del personal.

▪ De acuerdo con lo dispuesto en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la CARM, se establecen una serie de comportamientos no permitidos al personal al servicio de la Administración, al personal directivo y de designación política:

1. Agresiones con medidas organizacionales, tales como la falta de ocupación efectiva, la asignación de tareas sin sentido, degradantes, la ejecución de tareas en contra de su conciencia o el enjuiciamiento ofensivo del trabajo realizado asiduamente.

2. Aislamiento social. Este tipo de ataques conllevan comportamientos prohibidos como el restringir las posibilidades de relación de la víctima y el aislamiento físico de la misma o incluso de los propios compañeros que la apoyen.

3. Discriminaciones y/o agresiones a la vida privada y personal, en los aspectos de capacidades, afiliaciones, origen, ideología, sexo, religión, etc.

4. Violencia física y sexual, incluyendo las amenazas al respecto.

5. Agresiones verbales o gestuales, que impliquen amenazas, insultos, gritos, críticas destructivas y falsedades.

▪ El derecho de todo personal empleado público que considere haber sido objeto de acoso laboral, a presentar la correspondiente solicitud de intervención y a que se ponga en práctica el proceso referido en este protocolo. Así mismo, tendrá derecho a obtener respuesta siempre que exista constancia de su solicitud de actuación.

Por todo lo anterior, se establece el siguiente protocolo de prevención, identificación y actuación frente al acoso laboral, a implantar en cada unidad administrativa o centro de trabajo de la Administración Pública Regional de acuerdo a sus propias características. El protocolo se plantea, en todo caso, desde una perspectiva esencialmente preventiva y de detección y actuación en la fase más precoz de los problemas.

Por ello, la declaración institucional de no tolerancia a las conductas de acoso y su tipificación como falta muy grave, la difusión de las medidas necesarias para su prevención, la formación adecuada del personal y la disposición de un protocolo que insista en la evitación de las conductas de acoso y en la detección y actuación más temprana posible, deben ser elementos centrales para que se eliminen o produzcan el menor efecto posible sobre quienes las sufren, además de sancionar a los que las practiquen. A tal efecto, se indican las medidas de prevención para evitar la aparición del acoso laboral.

Como norma general, se propiciará que los conflictos interpersonales surgidos se gestionen en la unidad administrativa o centro de trabajo correspondiente, para que sus responsables, dentro de sus competencias organizativas y de gestión, los conozcan y resuelvan en la medida de sus posibilidades.

De acuerdo con lo anterior, reunida en Murcia, en su sesión del día 25 de noviembre de 2019, la Mesa General de Negociación de las condiciones de trabajo comunes al personal funcionario, estatutario y laboral de la Administración Pública de la Región de Murcia, se adopta el siguiente:

### **Acuerdo:**

#### **Capítulo I. Definiciones y bases generales de actuación.**

##### **1.1. Definición de acoso laboral.**

Cuando se utiliza la expresión acoso laboral, se suele hacer referencia a lo que se conoce como «acoso moral o psicológico en el trabajo» –en su terminología inglesa, «mobbing»–. Este Protocolo se referirá exclusivamente a este tipo de acoso, sin olvidar que este fenómeno puede ser encuadrado en un marco conceptual más amplio como es el de la «violencia psicológica en el trabajo», en el que se pueden incluir también toda una serie de conductas, indeseables e inaceptables en el ámbito laboral.

A los efectos de este protocolo, se toma como referencia la definición de acoso laboral recogida por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo publicada en la NTP 854. Se considera acoso psicológico la “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”.

En este contexto, para que una conducta pueda ser calificada de acoso laboral, se requerirá que se cumplan todas las condiciones descritas en la definición.

No tendrán, por tanto, la consideración de acoso psicológico:

- Aquellas conductas que se producen desde una relación simétrica y definen un conflicto entre las partes en el ámbito del trabajo, bien sea puntual, en un momento concreto, o más permanente. Evidentemente, todo conflicto laboral se da en ese entorno e influye en la organización y en la relación laboral, pero no puede considerarse acoso laboral si no reúne las condiciones de la definición.

- Las acciones de violencia en el trabajo, realizadas desde una posición prevalente de poder respecto a la víctima, pero que no sean realizadas de forma reiterada y prolongada en el tiempo.

Puede tratarse de auténticas situaciones de «maltrato psicológico en el trabajo», similares a las incluidas en el acoso laboral pero sin el componente de repetición y duración, ya sea porque son esporádicas o porque sean comunicadas en una fase precoz. Como tales conductas violentas deben ser igualmente prevenidas y/o eliminadas cuanto antes y, en su caso, sancionadas de acuerdo a la normativa vigente; pero no como acoso laboral por no reunir las características esenciales de éste. Hay que tener en cuenta que si estas situaciones no se resuelven con prontitud, pueden hacerse crónicas y evolucionar a una situación de acoso propiamente dicho.

- Aquellas conductas que, aun pudiendo incluirse aparentemente en la definición, por sus características no constituyen comportamientos violentos (por ejemplo, las amonestaciones «fundadas» por no realizar bien el trabajo, cuando no contengan descalificaciones impropiedades).

- La supervisión-control, así como el ejercicio de la autoridad, siempre con el debido respeto interpersonal.

- La presión legítima de exigir lo que se pacta o las normas que existan.

En todos estos casos en los que aparece un conflicto en el ámbito del trabajo, será la persona responsable de la unidad, del centro de trabajo o la inspección educativa en su caso, quienes aborden la situación; pudiendo solicitar la colaboración del SPRL en caso necesario. A tal efecto se elaborará un procedimiento para facilitar la resolución de dichos conflictos.

En el anexo I se incluye una relación de conductas «típicas» de acoso, a los efectos de una mayor clarificación de este fenómeno.

Cuando las conductas de abuso de autoridad y trato vejatorio, indicadas en el anexo I tengan un móvil discriminatorio por cualquiera de las causas previstas en el artículo 7.2 de la Ley Orgánica 3/2007, el artículo 28 de la Ley 62/2003, el artículo 2.f) del texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, y el artículo 8.13 bis del texto refundido de la Ley de sanciones e infracciones de orden social, estaríamos ante un acoso discriminatorio. Estas causas son:

- Origen, etnia, nacionalidad
- Creencias religiosas
- Sexo u orientación sexual
- Mujeres embarazadas o maternidad
- Edad, estado civil
- Discapacidad
- Afiliación política y sindical

### **1.2. Objeto.**

El objeto de este Protocolo es establecer un procedimiento de prevención y actuación ante situaciones que pudieran constituir acoso laboral en los términos definidos en el apartado 1.1, con el fin de prevenir, detectar, controlar y erradicar las conductas de acoso.

### **1.3. Ámbito de aplicación.**

El presente Protocolo es de aplicación a todo el personal al servicio de las Consejerías y Organismos Autónomos de la Administración Pública Regional, incluido el personal docente y el personal del Servicio Murciano de Salud.

También será de aplicación a los centros de trabajo o unidades administrativas con personal adscrito a las Entidades Públicas Empresariales de la Administración Regional, cuando exista un Convenio específico en materia de prevención de riesgos laborales.

Asimismo, será de aplicación al personal directivo y de designación política, siempre que no les resulte de aplicación normativa específica en razón de su condición.

Cuando el personal presuntamente acosado sea no docente que presta sus servicios en la Consejería competente en materia de educación, el Servicio de Prevención competente será el de dicha Consejería.

## **Capítulo II. Medidas de prevención del acoso laboral.**

El procedimiento de prevención se ha de integrar dentro del sistema preventivo de la Administración Regional, tal como establece el artículo 16 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. Se seguirán los principios de la acción preventiva que se recogen en el artículo 15 de la citada Ley 31/1995, y en los apartados 7.1.C y 7.1.D del Plan General de Prevención de Riesgos Laborales de la Administración Pública de la Región de Murcia aprobado por Resolución de 19 de julio de 2010 de la Secretaría General de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas.

De acuerdo con estos principios, la primera intervención para prevenir un riesgo para la salud del personal, será intentar evitarlo. En caso de no ser posible, se pondrán los medios necesarios para eliminar o minimizar los efectos de dicho riesgo. Atendiendo a este principio, la intervención preventiva frente al acoso laboral, se planteará a dos niveles:

- Elaboración de estrategias de sensibilización y formación.
- Evaluación de situaciones de riesgos psicosociales específicos.

### **2.1. Elaboración de estrategias de sensibilización y formación.**

#### **2.1.1. Promoción de programas específicos.**

La Administración Regional, con la colaboración de los diferentes servicios de prevención propios y la Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública Regional, promoverá y ejecutará programas específicos, tales como:

- a) Información del protocolo de acoso y de su contenido.
- b) Realización de campañas de divulgación sobre medidas preventivas. Cada Consejería/Organismo Autónomo, a través de las unidades competentes (unidades de personal/formación/recursos humanos) y con la colaboración de los Servicios de Prevención, deberá promover y ejecutar programas específicos dirigidos a llevar a cabo una prevención proactiva.
- c) Informar de la existencia del protocolo de acoso en los manuales y cursos de acogida al nuevo personal de la administración.
- d) Establecer un correo electrónico o teléfono donde se puedan hacer consultas y desde donde se pueda recibir asesoramiento de manera anónima. En cualquier caso, los servicios de prevención estarán a disposición de las unidades para orientar en cualquiera de las cuestiones relacionadas con la prevención del acoso.
- e) Mantener o incluir en los protocolos de vigilancia de la salud laboral indicadores que permitan la detección del acoso.
- f) Integrar dentro de las acciones formativas de la Administración Regional contenidos relacionados con la prevención del acoso laboral dirigidos a todo el personal con independencia de categorías profesionales y niveles jerárquicos. Se planificará formación específica para el personal que tenga responsabilidad en materia de prevención, personal y recursos humanos.
- g) Formar al personal directivo en habilidades sociales, asertividad, actitudes, liderazgo y resolución de conflictos, formación que se considerará básica para los mismos.
- h) Establecer unos canales claros de comunicación en las unidades. El trabajador o trabajadora debe saber a quién dirigirse en caso de conflictos, problemas con la realización de su trabajo, etc.

### **2.1.2. Divulgación del protocolo.**

El protocolo de acoso laboral se divulgará a través de la intranet y de cualquier medio que garantice su difusión.

### **2.1.3. Formación.**

La Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública (EFIAP), a propuesta del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales Coordinador, será la encargada de realizar las acciones formativas necesarias, con el fin de garantizar tanto al personal integrante del Servicio de Prevención que participe en este procedimiento como al personal del Equipo Multidisciplinar, un adecuado conocimiento sobre el acoso laboral para el desempeño de sus funciones.

Así mismo, la EFIAP llevará a cabo acciones formativas en materia de Mediación Organizacional, para capacitar y habilitar al personal que tenga que intervenir en la resolución de los conflictos interpersonales que dificulten las relaciones profesionales y en procesos de cambio organizativo que resulten especialmente problemáticos.

## **2.2. Evaluación de situaciones de riesgos psicosociales específicos.**

De acuerdo con los principios de acción preventiva, la Administración Regional deberá actuar frente a una situación de acoso laboral y deberá promover actuaciones para evitar que se produzca o, en su caso, para detectarla en sus inicios cuando se pueda solucionar más fácilmente.

Para evitar el riesgo de aparición de acoso laboral, la primera actuación consistirá en el diseño adecuado de la organización del trabajo en la unidad administrativa o centro de trabajo correspondiente. Además, la evaluación de factores psicosociales, entre otros, permitirá la detección de factores de riesgo y, con ello, la posibilidad de realizar labores preventivas o de intervención para minimizar su aparición o para proteger al personal en la exposición al riesgo.

Para evitar las situaciones de acoso, la Administración intervendrá para detectar aquellos factores que, pudieran favorecerlas. Entre otros, los siguientes:

- Conflicto o ambigüedad de rol.
- Falta de autonomía en el trabajo.
- Relaciones disfuncionales entre el personal de una determinada unidad administrativa.
- Ausencia o ineficacia de los canales de comunicación y participación.

La Administración Regional promoverá actuaciones que garanticen a su personal la obtención de una información relevante, clara y específica de las actividades que deben desarrollar, los objetivos que deben alcanzar y los medios de que disponen para ello. Así como, el diseño de sistemas que proporcionen un feedback objetivo y constructivo sobre el desempeño mediante procedimientos de evaluación objetivos y definidos previamente.

Como norma general, se propiciará que los conflictos interpersonales, se planteen ante la superioridad jerárquica, para que dentro de sus competencias organizativas y de gestión, los conozca y resuelva, en la medida de sus posibilidades, pudiendo acceder al sistema de mediación creado a tal efecto o solicitar la colaboración del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales correspondiente.

### Capítulo III. Procedimiento de actuación.

#### 3.1. Inicio de las actuaciones.

Las actuaciones se inician con la solicitud presentada por la persona presuntamente acosada, por representante legal o sindical a su elección o por otras personas que tengan conocimiento del posible acoso.

En el anexo II se incluye un modelo de solicitud, que deberá estar accesible en la sede electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Cambiar cuando tengamos protocolo a través de sede electrónica.

La solicitud se presentará en todos los casos a través de la sede electrónica (sede.carm.es) dirigida al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (SPRL) Coordinador (habrá que indicar el número de procedimiento).

Una vez presentada la solicitud, el SPRL Coordinador la remitirá al Servicio de Prevención correspondiente, que comunicará la presentación de dicha solicitud a la Dirección General competente en materia de Recursos Humanos de la que dependa dicho Servicio, preservando la identidad de la persona solicitante. Dicha Dirección General lo pondrá en conocimiento del órgano directivo del que dependa la persona presuntamente acosada.

En el caso de que la persona presuntamente acosadora tenga una vinculación orgánica directa con el Servicio de Prevención al que le corresponda iniciar las actuaciones, el SPRL Coordinador determinará el Servicio de Prevención más idóneo para actuar, con el fin de que éste inicie las actuaciones correspondientes o solicite la constitución del Equipo Técnico Multidisciplinar correspondiente al ámbito de actuación del Servicio designado.

El SPRL designado comunicará la presentación de dicha solicitud a la Dirección General competente en materia de Recursos Humanos de la que dependa dicho Servicio, preservando la identidad de la persona solicitante. Dicha Dirección General lo pondrá en conocimiento del órgano directivo del que dependa la persona presuntamente acosada.

Si la solicitud no es presentada por la persona presuntamente acosada, ésta deberá confirmarla. En caso de no ser confirmada, el Servicio de Prevención correspondiente la archivará. No obstante lo anterior, dicho Servicio analizará la situación comunicada y realizará las actuaciones que estime adecuadas, informando de las mismas a la persona solicitante.

Asimismo, en el caso de que la solicitud no estuviese debidamente cumplimentada o remitida, se otorgará un plazo de 10 días para que se subsane, con indicación de que en caso de no hacerlo se tendrá por desistida.

En todos los casos, la persona interesada dispondrá del correspondiente documento que justifique la presentación de su solicitud.

El SPRL proporcionará los medios necesarios para que las personas que vean afectada su salud por la situación comunicada reciban, en caso necesario, el apoyo psicológico y médico pertinente.

#### 3.2. Fase previa: Actuación del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

El SPRL designado iniciará la intervención a través de la participación como mínimo de dos personas adscritas al mismo que desempeñen puestos para los que se requieran las titulaciones de licenciado/a o graduado/a en medicina con especialidad en medicina del trabajo/de empresa, en psicología o en enfermería

con especialidad en enfermería del trabajo/de empresa o técnicos de prevención con la especialidad de ergonomía y psicología. Así mismo, deben poseer la formación específica sobre acoso laboral indicada en el apartado 3.3.3 para los miembros de los Equipos Multidisciplinares.

Las actuaciones de los miembros del SPRL designados se realizan como parte de sus cometidos dentro de dicha Unidad, no estando regidas por la normativa aplicable a de los órganos colegiados (Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público).

Será una actuación previa contactar directamente con la persona presuntamente acosada, con el fin de que corrobore y/o amplíe la información recogida en la solicitud de actuación. A partir de la información y documentación aportada, los miembros designados del Servicio de Prevención correspondiente efectuarán un primer estudio a fin de decidir si se admite o no a trámite por el cauce regulado por este protocolo. La no admisión deberá ser contestada a la persona presuntamente acosada, mediante Resolución motivada del órgano directivo correspondiente y, en su caso, indicará las vías alternativas a emplear por la persona interesada.

Admitida a trámite, se llevará a cabo, en su caso, un estudio que requerirá algunas de las siguientes actuaciones:

a) Comprobar los antecedentes existentes en materia de factores psicosociales en la unidad administrativa implicada, así como otros indicadores que pudieran aportar información de interés.

b) Recopilar información. Se practicarán las actuaciones y entrevistas que sean necesarias a juicio del equipo de trabajo, garantizando una total discreción y la igualdad de trato entre las partes implicadas. Tras finalizar la entrevista se redactará un acta que dejará constancia de los aspectos relevantes de la misma, que será firmada por la persona entrevistada. Si ésta no estuviera de acuerdo con el acta, al considerar que no refleja adecuadamente lo manifestado por ella, tendrá derecho a que se recoja en un anexo al acta, lo que estime oportuno, sin perjuicio de su obligación de firmar el acta. La persona entrevistada podrá tener copia del acta de su propia entrevista, si así lo solicita, una vez finalizado el procedimiento.

Cualquier persona que vaya a ser entrevistada, incluidas las personas implicadas, deberá cumplimentar el correspondiente consentimiento informado (Anexo III). Los técnicos del SPRL asignados al caso, notificarán la cita de la entrevista directamente a la persona, guardando el anonimato de su asistencia. En este sentido, el proceso deberá desarrollarse con la máxima rapidez, confidencialidad, sigilo y participación de todas las personas implicadas.

c) Valoración del estado de salud. Se ofrecerá a la persona presuntamente acosada, con carácter voluntario, la realización de un examen de salud con la finalidad de poder determinar, en su caso, problemas de salud y su posible relación con los hechos descritos en la solicitud o con las condiciones de trabajo referidas.

Dicho ofrecimiento deberá quedar registrado en el modelo contemplado en el Anexo IV. Si la persona refiere haber consultado y recibido asistencia médica o psicológica en relación con los hechos comunicados en la red de centros del SMS o a nivel privado, podrá aportar los informes correspondientes al personal facultativo encargado de dicha valoración.

El procedimiento y modelo de valoración médica y psicológica se describirán en un procedimiento interno del SPRL.

De dicha valoración del estado de salud no se derivará emisión de informe de aptitud laboral, sino un informe específico independiente de su historial sanitario en el SPRL, cuyas conclusiones se tendrán en cuenta en el informe de resultados, guardando la debida confidencialidad.

d) Solicitar de la jefatura del servicio al que pertenezca la persona presuntamente acosada o al inmediatamente superior de ésta, informe previo sobre los hechos planteados, que deberá presentar en un plazo máximo de 10 días hábiles. Dicha solicitud deberá contener los datos necesarios para poder obtener la información requerida para la investigación.

e) Valorar la conveniencia de recurrir a otros especialistas internos o externos.

A efectos de comunicación con las personas intervinientes, las citaciones se llevarán a cabo a través de teléfono y de correo electrónico, con el fin de dejar constancia de las mismas.

Las personas presuntamente acosada y acosadora podrán ir acompañadas por representante de su elección si así lo requieren, no así los testigos.

Previo a la emisión del Informe de resultados, tanto la unidad administrativa a la que pertenezca la persona presuntamente acosada como el Servicio de Prevención al que corresponde la actuación, podrán emitir un informe que podrá contener medidas preventivas de carácter temporal pudiendo incluir, previa audiencia y consentimiento de las personas implicadas y siempre que fuera posible, propuesta de traslado provisional de éstas, con el fin de evitar mayores perjuicios, de acuerdo con la normativa reguladora en materia de función pública. Así mismo, en esta fase, se podrá proponer una mediación si ambas partes estuvieran interesadas en la misma. Dicha medida interrumpirá los plazos indicados en el procedimiento.

Como resultado de las actuaciones mencionadas, los miembros designados del SPRL correspondiente emitirán un Informe de resultados que podrá concluir en los siguientes términos:

a) No se han evidenciado comportamientos compatibles con el acoso laboral.

b) Han desaparecido los motivos que generaron la presentación de la solicitud.

c) Existencia de un conflicto laboral de carácter interpersonal u otras situaciones de riesgo psicosocial. En este caso, se podrá proponer una intervención correctiva que facilite su resolución, pudiendo consistir en un proceso de mediación, arbitraje, conciliación, o la que se estime oportuna, si ambas partes estuvieran interesadas en el mismo.

d) No se puede descartar la existencia de comportamientos compatibles con acoso laboral, precisando ampliación del estudio para detectar, en su caso, la existencia de indicios de acoso.

e) Se ha llevado a cabo una mediación, en la que, llegado a acuerdo, se incluye informe de la misma.

f) No es posible continuar con la investigación de los hechos por falta de colaboración.

En todos los supuestos anteriores, el informe de resultados del SPRL, en función de los riesgos o deficiencias detectadas, podrá proponer las medidas preventivas y/o correctoras pertinentes, además de las que se hubieran ya adoptado a partir del informe previo regulado en este apartado. Así mismo, si del referido informe se dedujera la comisión de alguna falta distinta al acoso y tipificada en la normativa existente, el órgano competente propondrá la tramitación del correspondiente procedimiento, incluido, en su caso, el disciplinario.

El procedimiento quedará suspendido en el momento que se tenga conocimiento de que los hechos acontecidos estén en el ámbito jurisdiccional correspondiente, siempre y cuando exista identidad de sujetos, hechos y otros aspectos de análoga naturaleza. En estos casos, el SPRL solicitará la constitución del Equipo Técnico Multidisciplinar, a los únicos efectos de proponer medidas preventivas de tipo provisional.

En esta fase previa, el SPRL correspondiente tendrá un plazo estimado de 2 meses para la elaboración del informe de resultados indicando en el mismo las actuaciones que, en su caso, se estuvieran llevando a cabo para la resolución del problema.

En el caso de que se concluyera lo indicado en el punto d) antes señalado, el órgano competente continuará el procedimiento según lo dispuesto en el apartado 3.3.

Con objeto de garantizar la confidencialidad y el anonimato de las personas entrevistadas, el SPRL no podrá señalar a las que han testificado, en ningún momento ni en el informe de resultados, salvo que una decisión judicial dictamine lo contrario.

No obstante lo anterior, si de las actuaciones practicadas en el SPRL se dedujese que no se puede descartar la existencia de comportamientos compatibles con acoso, al abrirse la segunda fase con la intervención del Equipo Técnico Multidisciplinar, por razones de economía procedimental, eficacia y eficiencia, el primero remitirá al segundo todas las diligencias y actuaciones practicadas, salvo aquellas que contengan datos de salud.

En el supuesto de proponerse la mediación, las partes deberán manifestar previamente su consentimiento por escrito (Anexo V), una vez hayan sido informadas de las características y condiciones mínimas para el desarrollo de las sesiones. Se entenderá por proceso de mediación, la forma de solucionar el conflicto entre las partes, asistidas por una tercera persona profesional, imparcial y neutral, cuyo papel consiste en facilitar la comunicación para aclarar y comprender lo ocurrido y buscar una solución satisfactoria para ambas. La persona mediadora una vez finalizado el proceso deberá informar al SPRL del resultado, indicando el acuerdo adoptado, o bien la falta de acuerdo, en cuyo caso el Servicio de Prevención correspondiente podrá proponer otras medidas. El proceso se basará en la confidencialidad, el respeto, la buena fe y la participación cooperativa.

El personal mediador será nombrado por el órgano del que dependa el SPRL designado.

Una vez finalizado el informe de resultados por parte de los técnicos del caso, y a la vista del mismo, la Jefatura del SPRL remitirá dicho informe mediante comunicación interior a la Dirección General de la que dependa, quien lo trasladará mediante informe propuesta al órgano correspondiente para su Resolución, siendo éste último quien comunicará a la persona presuntamente

acosada y, en su caso, a la presuntamente acosadora, así como a sus respectivos órganos directivos. En el caso de que sea necesaria la constitución del Equipo Técnico Multidisciplinar, la Dirección General correspondiente emitirá Resolución designando a sus miembros.

### **3.3. Fase de tramitación a través de los Equipos Técnicos Multidisciplinares.**

#### **3.3.1. Objeto.**

Se crearán los Equipos Técnicos Multidisciplinares en los siguientes casos:

a) Cuando el SPRL correspondiente no haya podido descartar comportamientos compatibles con la conducta de acoso. En este supuesto, el órgano del que dependa el SPRL remitirá el expediente al Equipo Técnico Multidisciplinar para que inicie las actuaciones correspondientes.

b) En el caso de que la persona presuntamente acosadora sea un alto cargo o Gerente de Área de Salud, el Servicio de Prevención Coordinador remitirá la solicitud al Servicio de Prevención que determine, con el fin de que éste solicite la creación del Equipo Técnico Multidisciplinar dentro del ámbito de actuación del Servicio designado.

c) Cuando se tenga conocimiento de que los hechos acontecidos estén en el ámbito jurisdiccional correspondiente, con identidad de sujetos, hechos y otros aspectos de análoga naturaleza.

#### **3.3.2. Equipos Técnicos Multidisciplinares.**

Se constituirán por el órgano indicado, los siguientes Equipos Técnicos Multidisciplinares:

- Equipo Técnico Multidisciplinar dependiente de la Dirección General competente en materia de Función Pública.

- Equipo Técnico Multidisciplinar dependiente de la Dirección General competente en recursos humanos de la Consejería competente en materia de educación.

- Equipo Técnico Multidisciplinar dependiente de la Dirección General competente en recursos humanos del Servicio Murciano de Salud.

El régimen jurídico de funcionamiento de los Equipos Técnicos Multidisciplinares se ajustará a las normas contenidas en los artículos de las Secciones 3.<sup>a</sup> y 4.<sup>a</sup> del Capítulo II de la Ley 40/ 2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, sin perjuicio de las peculiaridades organizativas contenidas en este Protocolo.

#### **3.3.3. Composición.**

La composición de los Equipos Multidisciplinares será la siguiente:

A) Dos personas adscritas al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales designado, que desempeñen puestos para los que se requieran las titulaciones de licenciado/a o graduado/a en medicina con especialidad en medicina del trabajo/de empresa, en psicología o en enfermería con especialidad en enfermería del trabajo/de empresa o técnicos de prevención con la especialidad de ergonomía y psicología, nombradas según corresponda por la Dirección General competente en materia de Función Pública, la Dirección General competente en recursos humanos de la Consejería competente en materia de educación y por la Dirección General competente en recursos humanos del Servicio Murciano de Salud. Una de ellas actuará como presidente/a.

B) Dos personas designadas por la Administración, ostentando una de ellas la secretaría del ETM.

Una de ellas, y según corresponda, será por parte de la:

- Consejería u Organismo Autónomo correspondiente, donde preste servicios la persona presuntamente acosada, en el momento en que se produzcan los hechos comunicados en la solicitud, nombrada por la Secretaría General de la Consejería o Dirección del Organismo Autónomo, en el caso del personal de Administración y Servicios, salvo el dependiente de la Consejería competente en materia de Educación;

- Dirección General competente en recursos humanos de la Consejería competente en materia de Educación, en el caso de personal docente y no docente dependiente de dicha Consejería;

- Gerencia de Área de Salud, donde preste servicios la persona presuntamente acosada en el momento en que se produzcan los hechos comunicados en la solicitud, en el caso del personal del Servicio Murciano de Salud.

Y otra, según corresponda, por parte de la Dirección General competente en materia de función pública, de la Dirección General competente en recursos humanos de la Consejería competente en materia de Educación o de la Dirección General competente en materia de recursos humanos del Servicio Murciano de Salud.

Ambas personas representantes deberán tener formación específica en acoso laboral y al menos una será titulada en Derecho, con preferencia de las adscritas a los servicios jurídicos correspondientes.

En el caso de que las actuaciones deban ser investigadas por un Equipo Técnico Multidisciplinar distinto al que le correspondería por ámbito de actuación, será la Dirección General de la que dependa el Servicio de Prevención que haya actuado previamente la responsable de designar ambos representantes.

C) Una persona delegada de prevención o representante sindical con formación específica sobre acoso laboral, designada por el sindicato correspondiente de forma rotatoria, por orden de representación, entre las Organizaciones Sindicales presentes en la Mesa Sectorial del ámbito al que pertenezca la persona presuntamente acosada.

Asimismo, en caso necesario, el Equipo Multidisciplinar podrá nombrar a una persona experta en la materia que proceda.

La secretaría del Equipo Técnico Multidisciplinar, tendrá las siguientes funciones:

1. Convocar, a instancia de la presidencia, a los miembros del Equipo Técnico Multidisciplinar.

2. Impulsar el procedimiento de acuerdo a las actuaciones recogidas en el protocolo y a los plazos establecidos.

3. Recopilar y custodiar la documentación que se maneje en el expediente.

4. Citar, en caso necesario, al personal que pudiera estar relacionado con la investigación que se está llevando a cabo.

5. Remitir los informes al órgano competente, una vez concluida la investigación.

6. Remitir copia de los informes realizados, para su conocimiento, al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales correspondiente.

### **3.3.4. Tramitación de los expedientes.**

#### **3.3.4.1. Actuaciones previas o investigación.**

Reunido el Equipo Técnico Multidisciplinar, realizará las actuaciones pertinentes para recabar la posible información complementaria que pueda existir y determinar si se aprecian indicios de acoso laboral.

El Equipo Técnico Multidisciplinar, para garantizar la compatibilidad de sus funciones como equipo con el trabajo ordinario de sus miembros, informará a las personas que ejercen la jefatura de éstos de cuándo y dónde se llevarán a cabo sus actuaciones, debiendo priorizar lo máximo posible esta encomienda frente a las funciones propias de su puesto de trabajo, con el fin de cumplir los plazos establecidos.

#### **3.3.4.2. Informe de conclusiones y recomendaciones.**

Al término de sus actuaciones, el Equipo Técnico elaborará un informe de conclusiones y recomendaciones, que contendrá como mínimo:

a. Antecedentes del caso, solicitud de intervención y circunstancias de la misma.

b. Actuaciones previas: informe previo de la jefatura de servicio donde presta servicios, en el momento de producirse los hechos, la persona presuntamente acosada, en su caso, e informe de resultados del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales correspondiente.

c. Actuaciones realizadas por el Equipo Técnico Multidisciplinar, pudiendo consistir en entrevistas, testimonios, pruebas, resumen de los principales hechos o cualquier otra actuación que considere necesaria para recabar información.

d. Conclusiones y medidas preventivas propuestas: se determinará explícitamente si se aprecian o no indicios de acoso laboral. En caso de apreciarse, se incluirá propuesta de incoación de un expediente disciplinario por acoso, o en su caso, por otra infracción disciplinaria distinta al acoso que deberá especificarse y la elevación, en su caso, al Ministerio Fiscal.

Asimismo, se incluirán las medidas preventivas y / o correctoras que pongan fin a la situación planteada o que mejoren las condiciones de trabajo existentes, así como las medidas implantadas desde el inicio del proceso y posibles efectos de las mismas hasta la fecha.

e. Seguimiento y control de las medidas establecidas.

El plazo máximo para recabar información, elaborar el informe y su remisión al órgano correspondiente para resolver será de 45 días.

Finalizada la investigación, el Equipo Técnico Multidisciplinar correspondiente, elaborará el Informe propuesta provisional dando, en su caso, trámite de audiencia al personal interesado. Una vez concluido el mismo, el Equipo Técnico Multidisciplinar remitirá el informe propuesta definitivo a la Dirección competente en materia de recursos humanos correspondiente, quien dará traslado mediante informe propuesta del mismo al órgano competente para su resolución.

En el supuesto de que se tuviera conocimiento de que los hechos acontecidos estén en el ámbito jurisdiccional con identidad de sujetos, hechos y otros aspectos de análoga naturaleza, el estudio del Equipo Técnico Multidisciplinar finalizará mediante informe de resultados en que se contemplarán únicamente las medidas de prevención y/o correctoras que se consideren oportunas. En todo caso, la persona interesada deberá facilitar la información necesaria, en los términos legalmente establecidos.

### **3.4. Resolución del procedimiento.**

3.4.1. Las Secretarías Generales de las Consejerías, Direcciones/Gerencias de Organismos Autónomos o la Dirección Gerente del Servicio Murciano de Salud, de la que dependa la persona presuntamente acosada, a la vista del informe propuesta de la Dirección General correspondiente, en un plazo máximo de 10 días naturales a contar desde la recepción del informe, dictará resolución en la que al menos determinará:

1. Archivo de la solicitud, por alguno de los siguientes motivos:

a. Inexistencia de indicios de acoso laboral.

b. Han desaparecido los motivos que generaron la presentación de la solicitud.

c. Existencia de un conflicto laboral de carácter interpersonal u otras situaciones de riesgo psicosocial.

d. Se ha llevado a cabo una mediación con acuerdo, en la se incluye informe de la misma.

e. No es posible continuar con la investigación de los hechos por falta de colaboración.

f. La no admisión a trámite por el cauce regulado en este protocolo.

Sin perjuicio de que se archive la solicitud por no apreciarse comportamientos considerados como acoso laboral, en el caso de que se detecten otras conductas distintas al acoso pero consistentes en factores de riesgo psicosocial, la resolución dispondrá la adopción, por quien corresponda, de las medidas correctoras oportunas.

2. Declarar que se aprecian indicios de acoso laboral y, en consecuencia, ordenar la incoación de un expediente disciplinario.

3.4.2. Si se aprecia la existencia de faltas tipificadas en la normativa reguladora del régimen disciplinario del personal empleado público distintas al acoso laboral, se comunicarán los hechos al órgano competente por si procede incoación de expediente disciplinario, indicándose en la Resolución el motivo concreto.

3.4.3. En todos los supuestos anteriores la resolución deberá estar motivada y podrá determinar el establecimiento de medidas correctoras de la situación existente.

Si se estimara que los hechos pudieran ser constitutivos de delito, se deberá dar traslado de los mismos al Ministerio Fiscal para su conocimiento.

La resolución del procedimiento será notificada a la persona presuntamente acosadora y a la persona presuntamente acosada pudiendo recurrirse de conformidad con lo previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

## **Capítulo IV. Aspectos formales de la fase previa y del procedimiento.**

### **4.1. Solicitud de interrupción temporal del proceso o desistimiento.**

En el caso de que el personal presuntamente acosado solicite el desistimiento, deberá comunicarlo por escrito al SPRL o Equipo Técnico Multidisciplinar responsable de la investigación, que informará, a través de la Dirección General de recursos humanos correspondiente, al órgano competente que, teniendo en cuenta las circunstancias, resolverá motivadamente. En el mismo sentido, se actuará cuando el órgano correspondiente considere que hay motivos para una interrupción temporal del procedimiento.

Todo ello sin perjuicio de que el órgano correspondiente incluya medidas preventivas y/o correctoras, en caso de que las hubiere, pudiendo además derivar al SPRL correspondiente solicitud, para que realice las actuaciones que considere necesarias con el fin de evitar riesgos para la salud del personal implicado en el proceso.

#### **4.2. Alegaciones y recursos.**

El personal implicado por las medidas reguladas en este Protocolo podrá realizar las alegaciones que estime oportunas, así como interponer los recursos que procedan, de conformidad con lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

#### **4.3. Plazo máximo de resolución.**

El plazo máximo para resolver será de 3 meses desde la constitución del Equipo Técnico Multidisciplinar, en su caso.

En el caso de incumplimiento de los plazos previstos en el protocolo por falta de colaboración de alguna de las partes en el proceso, se recogerá esta circunstancia en el informe de resultados.

#### **4.4. Seguimiento y control.**

El órgano competente para la resolución del procedimiento será el responsable de recabar del centro de trabajo donde presta o prestaba sus servicios la persona solicitante, los informes donde se especifiquen la eficacia de las medidas propuestas y la resolución definitiva del conflicto, en su caso; pudiendo solicitar la intervención del SPRL correspondiente, en caso necesario.

Sin perjuicio de lo anterior, el Servicio de Prevención interviniente, solicitará la información necesaria al órgano que ha dictado Resolución, con el fin de conocer el cumplimiento de las medidas de prevención que deben acometerse, pudiendo, en caso necesario, proponer o realizar aquellas actuaciones requeridas para garantizar su cumplimiento.

Una vez transcurrido el período de seguimiento que será, como mínimo, de un año a partir de la fecha de implantación de las posibles medidas correctoras, si todos los informes son favorables, el órgano que dictó la resolución podrá dar por concluido el proceso.

### **Capítulo V. Criterios a los que debe ajustarse la actuación y garantías del procedimiento.**

**5.1.** En el contexto de este protocolo deben tenerse en cuenta los siguientes criterios:

1. El personal afectado por un supuesto caso de acoso laboral podrá ponerlo en conocimiento de la organización y tendrá derecho a obtener respuesta siempre que exista constancia de su comunicado.

2. Las personas implicadas podrán ejercitar las acciones administrativas o judiciales previstas en la normativa correspondiente, sin perjuicio de lo establecido en este protocolo.

3. Tanto la persona presuntamente acosada como la persona presuntamente acosadora podrán recabar información del estado de tramitación de expediente y de las medidas correctoras aplicadas, así como recibir la resolución del órgano competente. En el supuesto de que la información a recabar se realice de forma presencial, podrán ir acompañadas de representante legal o sindical.

4. Si como consecuencia de la investigación realizada, quedase suficientemente demostrado que la persona presuntamente acosadora no era responsable de los hechos que le imputaban, podrá iniciar las acciones que considerara pertinentes para restablecer su dignidad.

En el caso de que se determine, en cualquier fase del proceso, que la solicitud se ha hecho de mala fe o que los datos aportados o los testimonios son falsos, el personal afectado podrá instar al órgano competente a iniciar las acciones correspondientes por vía administrativa.

5. Las personas delegadas de prevención, a través de los Comités y Comisiones de Seguridad y Salud Laboral correspondientes o a solicitud de los mismos, serán informadas, con una periodicidad anual, de la implantación de medidas que garanticen la seguridad y salud del personal afectado, preservando la intimidad de las personas y la confidencialidad de los hechos. Así mismo, se dará información de aquellas solicitudes de actuación que hayan sido desestimadas. En este sentido, y como consecuencia de la aparición de nuevos hechos posteriores, las personas delegadas de prevención podrán solicitar la revisión del caso, estando a lo dispuesto en el apartado 3.1 del capítulo III del presente protocolo.

6. Cualquier persona al servicio de la Administración podrá poner en conocimiento de sus superiores los casos de posible acoso laboral que conozca, de conformidad con lo establecido en el Plan General de Prevención y en el presente protocolo.

7. Durante el procedimiento, el personal requerido para la evaluación de la situación planteada deberá colaborar en la investigación cuando sea emplazado para ello, así como aportar la documentación o información solicitada.

8. Registro y custodia. Se estará a lo establecido por el procedimiento que regula la administración electrónica.

No obstante lo anterior, se dará conocimiento de las resoluciones de los expedientes a los que han dado lugar las solicitudes de intervención ante un posible acoso, así como de su seguimiento estadístico al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales Coordinador y al Comité de Seguridad y Salud Coordinador.

9. Coordinación de actividades empresariales. En aplicación de las obligaciones establecidas para la coordinación de actividades empresariales a que obliga la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

a) Las empresas externas contratadas y entidades que reciban encargos por parte de la Administración serán informadas de la existencia de un protocolo de prevención, identificación y actuación frente al acoso laboral.

b) Cuando se tenga conocimiento de un posible acoso entre personal empleado público y personal de una empresa externa contratada o entre personal de la empresa externa que lleve a cabo su trabajo en centros de la Administración Regional, se aplicarán los mecanismos de coordinación empresarial necesarios, con la finalidad de llegar a un acuerdo sobre la forma de abordarlo. Dichas actuaciones deberán ser emprendidas por la unidad administrativa y empresa de las que dependan las personas implicadas, pudiendo solicitar la colaboración del Servicio de Prevención correspondiente.

**5.2.** Respecto a las garantías que debe cumplir el procedimiento, deben señalarse las siguientes:

a. Respeto y protección a las personas. La organización deberá adoptar las medidas que estime pertinentes para garantizar el derecho a la protección de la salud del personal afectado. Es necesario proceder con la discreción necesaria para proteger la intimidad y la dignidad de las personas afectadas.

b. Prohibición de represalias. Las actuaciones o diligencias deben realizarse con la mayor prudencia y con el debido respeto a todas las personas implicadas, que en ningún caso podrán recibir un trato discriminatorio o perjudicial. A tal efecto, deben prohibirse expresamente las represalias contra quienes comuniquen situaciones de posible acoso, comparezcan como testigos o participen en una investigación sobre presunto acoso, aplicándose la normativa vigente.

c. Confidencialidad. Quienes intervengan en el procedimiento tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva y no deben transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las comunicaciones presentadas o en proceso de investigación. A los solos efectos del desarrollo del estudio, las personas encargadas del caso, podrán utilizar el contenido del expediente cuando lo consideren oportuno. La documentación utilizada en el desarrollo del protocolo se tramitará a través de los medios que garanticen la confidencialidad.

d. Diligencia. La investigación y la resolución sobre las conductas referidas en la solicitud deben ser realizadas sin demoras indebidas, de forma que el procedimiento pueda ser completado dentro de los plazos establecidos respetando las garantías a cumplir.

e. Imparcialidad. El procedimiento debe garantizar una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas. Quienes intervienen han de buscar de buena fe la verdad y el esclarecimiento de los hechos descritos en la solicitud de actuación.

f. Restitución del personal afectado. Las medidas propuestas incluirán medidas correctoras que pongan fin a la situación planteada, eviten futuras situaciones de acoso o mejoren las condiciones de trabajo existentes. Estas medidas en ningún caso podrán suponer para la persona objeto de acoso un perjuicio o menoscabo en sus condiciones de trabajo, ni modificación sustancial de las mismas.

g. Contradicción. El procedimiento tendrá carácter contradictorio, garantizando la igualdad de oportunidades de las partes en cada uno de los trámites procedimentales, existiendo una adecuada confrontación de los distintos intereses en juego, antes de dictarse una resolución definitiva.

h. Protección del personal que ha intervenido en el estudio. El procedimiento debe garantizar una protección del personal interviniente, mediante el correspondiente asesoramiento jurídico y letrado, en caso necesario.

**5.3.** En este ámbito de criterios y garantías del procedimiento se estará, en su caso, a lo dispuesto en la normativa de régimen disciplinario del personal funcionario público, así como la normativa general que regule el procedimiento administrativo.



## **Capítulo VI. Revisión del protocolo.**

### **6.1. Revisión.**

El protocolo se revisará a los cinco años de su entrada en vigor, a solicitud del Comité de Seguridad y Salud Coordinador.

### **6.2. Efectos del Acuerdo.**

El presente Acuerdo tendrá efectos a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia, previa ratificación por Acuerdo del Consejo de Gobierno.

## **Anexo I**

### **Conductas que son y que no son acoso laboral**

#### **Listado de referencia de conductas que son, o no son, acoso laboral\***

A) Conductas consideradas como acoso laboral.

Abuso de autoridad:

- Dejar al personal de forma continuada sin ocupación efectiva, o incomunicado, sin causa alguna que lo justifique.
- Dictar órdenes de imposible cumplimiento con los medios que al personal se le asignan.
- Ocupación en tareas inútiles o que no tienen valor productivo.
- Acciones de represalia frente a personal que ha planteado quejas, solicitud de actuación o demandas frente a la organización, o frente a quienes han colaborado con quienes reclaman.

Trato vejatorio:

- Insultar o menospreciar repetidamente a una trabajadora o un trabajador.
- Reprenderla o reprimirla reiteradamente delante de otras personas.
- Difundir rumores falsos sobre su trabajo o vida privada.

B) Conductas que no son acoso laboral (sin perjuicio de que puedan ser constitutivas de otras infracciones).

- Modificaciones sustanciales de condiciones de trabajo sin causa y sin seguir el procedimiento legalmente establecido.
- Presiones para aumentar la jornada o realizar determinados trabajos.
- Conductas despóticas dirigidas indiscriminadamente a varias personas trabajadoras.
- Conflictos durante las huelgas, protestas, etc.
- Ofensas puntuales y sucesivas dirigidas por varias personas sin coordinación entre ellas.
- Amonestaciones que no contengan descalificaciones personales por no realizar bien el trabajo.
- Conflictos personales y sindicales.
- La supervisión-control, así como el ejercicio de la autoridad, siempre con el debido respeto interpersonal.
- La presión legítima de exigir lo que se pacta o las normas que existan.

\*Tomado del Criterio Técnico 69/2009 sobre las actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en materia de acoso y violencia en el trabajo y de la Nota Técnica de Prevención 854, sobre acoso psicológico en el trabajo.



## ANEXO II: MODELO DE SOLICITUD DE ACTUACIÓN POR PRESUNTO ACOSO

### SOLICITANTE:

---

- Persona afectada     Jefatura de Servicio Régimen Interior  
 Responsable de la Unidad Administrativa     Representante     Otros.

### DATOS DEL PERSONAL AFECTADO.-

---

#### Datos personales:

Nombre y apellidos:

NIF:

V

Sexo:

M

Teléfono  
contacto

de

#### Datos profesionales:

Dirección General/Organismo Autónomo

Servicio/Departamento...

#### Datos a efectos de notificación:

Correo electrónico:

#### Vinculación laboral del personal:

- Funcionario     Interino     Laboral fijo     Laboral temporal  
 Grupo     Nivel    Antigüedad en el puesto de trabajo actual \_\_\_\_\_  
Antigüedad en la Administración \_\_\_\_\_



**DATOS PERSONALES DE QUIEN PRESENTA LA SOLICITUD EN CASO DE QUE NO COINCIDA CON EL PERSONAL AFECTADO.**

---

Nombre y apellidos:

NIF:

V

Sexo

M

Teléfono de contacto

**DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS**

**DOCUMENTACIÓN ANEXA**

---

Sí, (especificar).

No

**HAGO CONSTAR**

Por favor, señale la que corresponda:

Que existe procedimiento administrativo / judicial abierto con identidad de sujetos, hechos y fundamento.

Que no existe procedimiento administrativo / judicial abierto con identidad de sujetos, hechos y fundamento.



## **SOLICITUD**

---

- Solicito el inicio de las actuaciones según protocolo de prevención, identificación y actuación frente al acoso laboral aprobado con fecha XXXXX de cuyo contenido tengo conocimiento.

En el caso de que no sea el personal presunto acosado el que presenta la solicitud:

- El que suscribe, declara que el personal presunto acosado conoce y consiente la presentación de esta solicitud.

|  |  |
|--|--|
| Localidad y fecha:                       | FIRMA DE LA PERSONA QUE PRESENTA LA SOLICITUD: |
| <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br> | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>       |

### ANEXO III: INFORMACIÓN PREVIA AL PERSONAL ENTREVISTADO Y COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

| N.º Expediente | Centro de trabajo |
|----------------|-------------------|
|                |                   |

Habiéndose presentado solicitud de actuación en la que se indican posibles conductas indicativas de conflicto u hostigamiento en el lugar de trabajo, este Servicio de Prevención de Riesgos Laborales ha iniciado una valoración de los hechos según el *Protocolo de prevención, identificación y actuación frente al acoso laboral en la Administración Regional de Murcia*, y es por lo que se solicita su colaboración.

La fase de valoración consistirá, entre otras acciones, en la revisión de toda la documentación que pueda ser relevante para el caso, la realización de entrevistas al personal afectado, así como a otro personal empleado que pueda aportar información sobre el caso. La investigación se sustentará en:

- La valoración de hechos concretos, nunca de las personas implicadas.
- Un trato respetuoso al personal implicado.
- La confidencialidad de los datos aportados por el personal, dentro del marco del presente procedimiento.
- La no utilización de los datos que se aporten para otro fin distinto al propio de la valoración de los hechos, salvo expedientes disciplinarios o judiciales.

El personal abajo firmante declara:

1. Que ha sido informado del proceso de valoración de los hechos abierto a partir de una solicitud de actuación por posible acoso.
2. Que ha comprendido la información recibida y ha dispuesto de la posibilidad de formular cuantas preguntas ha considerado oportunas.
3. Que se compromete a colaborar en la investigación, aportando la información que tenga al respecto, y mantener la confidencialidad sobre los hechos planteados y las actuaciones personales en las que pueda participar para el estudio del caso.

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

| El personal informado | El personal técnico |
|-----------------------|---------------------|
|                       |                     |
| Nombre:               | Nombre:             |



## ANEXO IV: CONFORMIDAD EXAMEN DE SALUD

Por este documento se le informa que el examen de salud que se le ofrece tiene carácter voluntario, teniendo por finalidad la detección de problemas de salud y su posible relación con los hechos descritos en la solicitud o con las condiciones de trabajo referidas, en la actualidad. Por ello, le solicitamos su consentimiento para la realización del mismo.

D./D.<sup>a</sup> \_\_\_\_\_

NIF: \_\_\_\_\_

Adscrito/a como (categoría profesional): \_\_\_\_\_

En el centro de trabajo: \_\_\_\_\_

Consejería/Organismo Autónomo/Ente Público:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Sí, presto mi consentimiento para la realización del presente examen de salud.

No estoy interesado/a en realizar el citado examen de salud, a pesar del ofrecimiento y la información sobre la finalidad del mismo.

Firma:

## ANEXO V: PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA EN PROCESO DE MEDIACIÓN

En relación al expediente n.º \_\_\_\_\_ las partes abajo firmantes manifiestan estar de acuerdo en participar de forma voluntaria en un proceso de mediación, como forma de solucionar el conflicto planteado, dejándose ayudar por la figura de mediación, como parte neutral e imparcial que guiará el proceso, facilitando la comunicación entre ellas para una comprensión mutua y colaboración en lograr un resultado satisfactorio.

Dicho proceso de mediación será confidencial y se podrá desistir del mismo en cualquier momento.

Se podrá dar por finalizado el proceso de mediación si se considera que se están manifestando, de forma reiterada, conductas irresponsables por cualquiera de las partes, el diálogo se revela ineficaz o es observable que las partes se muestran incapaces de llegar a acuerdos.

Si el proceso de mediación finaliza por acuerdo de las partes, el/la mediador/a redactará un documento que recoja los compromisos y soluciones asumidas, firmado por ambas partes, las cuales tendrán una copia del mismo, y otra se le remitirá al SPRL.

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_