



Protocolo para a prevención, a detección, a actuación e a resolución de situacións de acoso laboral e outras discriminacións no traballo na Administración da Comunidade Autónoma de Galicia

1. Introducción

A Constitución Española reconece como dereitos fundamentais dos cidadáns a dignidade da persoa (artigo 10), así como a integridade física e moral sen que poidan ser sometidos a torturas nin a penas ou tratos inhumanos ou degradantes (artigo 15) e o dereito ao honor, á intimidade persoal e familiar e á propia imaxe (artigo 18). Ademais encomenda aos poderes públicos o velar pola seguridade e hixiene no traballo (artigo 40.2).

Entre a normativa que desenvolve os principios establecidos no parágrafo anterior, a Lei 7/2007, de 12 de abril, do estatuto básico do empregado público, no artigo 95.2, tipifica, entre outras condutas, como falta disciplinaria moi grave, o **acoso laboral**.

Tamén, o Código Penal, tras a reforma operada pola Lei Orgánica 5/2010, de 22 de xuño, recolle por primeira vez o acoso laboral no seu artigo 173, establecendo como delito, no ámbito de calquera relación laboral ou funcionarial a quen prevalecéndose da súa relación de superioridade, realice contra outro de forma reiterada actos hostís ou humillantes que, sen chegar a constituír tratamento degradante supoñan grave acoso contra a vítima.

As accións de prevención e sanción do acoso laboral veñen conectadas co dereito á ocupación efectiva, a no discriminación e o respecto á intimidade e a consideración da súa dignidade aos que teñen dereito os traballadores conforme ao Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de outubro, polo que se aproba o texto refundido da Lei do Estatuto dos Traballadores. Ademais, as citadas accións conxúganse coa Lei 31/1995, do 8 de novembro, de Prevención de Riscos Laborais, que no seu artigo 15 establece os principios xerais, sendo, entre outros, evitar os riscos, avaliar os riscos que non se podan evitar e planificar a prevención, buscando un conxunto coherente que integre nela a técnica, a organización do traballo, as condicións de traballo, as relacións sociais e a influencia dos factores ambientais no traballo.

Pola súa banda, a nivel autonómico, o V Convenio Colectivo Único para o persoal laboral da Xunta de Galicia, no seu artigo 47.3, tipifica como falta moi grave, entre outras, toda actuación que supoña discriminación por razón de sexo, relixión, lingua, opinión, lugar de nacemento, veciñanza ou calquera outra condición ou circunstancia persoal ou social, e os malos tratos de palabra ou obra cos traballadores de superior ou inferior categoría, compañeiros e público.

Finalmente, no ámbito comunitario son múltiples as referencias ao acoso no lugar de traballo, das que destaca a Resolución do Parlamento Europeo sobre o acoso moral no lugar de traballo (2001/2339) que, entre outras cousas, recomenda aos poderes públicos de cada



país a necesidade de poñer en práctica políticas de prevención eficaces e definir procedementos adecuados para solucionar os problemas que ocasiona.

Corresponde á Secretaría Xeral Técnica da Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, a través da Subdirección Xeral de Coordinación de Servizos Transversais, a avaliación, implantación e planificación en materia de prevención de riscos laborais, de acordo co disposto no Decreto 72/2013, do 25 de abril, polo que se establece a estrutura orgánica da Vicepresidencia e consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza.

Polo anterior, e no marco da normativa citada, dirixida a garantir o cumprimento dos dereitos dos traballadores, neste caso dos traballadores públicos, elabórase este protocolo, que recolle as actuacións para previr, detectar e resolver as situacións de acoso laboral e outras discriminacións que se poidan producir na Administración da Comunidade Autónoma de Galicia, e ao mesmo tempo, representa un compromiso institucional para a erradicación total destas condutas e para garantir a saúde das persoas que sofren estas situacións, así como a asistencia e protección das vítimas.

Así mesmo, o protocolo determina as actuacións e responsabilidades dos órganos que deben intervir na resolución destas situacións e asegura a pluralidade das intervencións para garantir un tratamento técnico adecuado na valoración de cada unha das actuacións, respectando a metodoloxía máis apropiada en cada caso, de acordo cos principios xerais deste protocolo.

2. Principios xerais

Os principios xerais que debe inspirar a acción preventiva fronte ao acoso laboral e outras discriminacións, recollidos na normativa sinalada no apartado anterior, son os seguintes:

- Principio de tolerancia cero co acoso.
- Principio de equidade.
- Principio de respecto á dignidade persoal.
- Principio de non discriminación por razón de raza, sexo, relixión, lingua, opinión, lugar de nacemento ou veciñanza, idade ou calquera outra condición ou circunstancia persoal ou social.
- Principio de confidencialidade.
- Principio de voluntariedade.
- Principio de oportunidade.
- Principios de eficacia, de coordinación e de participación.
- Principio de celeridade.

3. Ámbito de aplicación



O presente Protocolo será de aplicación aos empregados públicos da Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia, incluíndo ás entidades públicas instrumentais do sector público autonómico sinaladas no artigo 45 a) da Lei 16/2014, do 17 de decembro, de organización e funcionamento da Administración xeral e do sector público autonómico.

4. Obxectivos

O obxectivo xeral deste protocolo é definir o marco de actuación en relación cos casos de acoso laboral e outras discriminacións, coa finalidade explícita de erradicar este tipo de condutas no ámbito da Administración xeral e do sector público autonómico da Comunidade Autónoma de Galicia.

Os obxectivos específicos son:

- Elaborar estratexias de sensibilización.
- Realizar avaliacións de riscos psicosociais co fin de coñecer a existencia desta problemática na organización
- Obter a información necesaria para a elaboración de diagnósticos sobre esta temática dentro da organización.
- Mellorar as canles de coordinación interdepartamentais e con outros organismos que traballan na temática, para favorecer unha actuación integral na Xunta de Galicia.
- Habilitar recursos diversificados para a resolución temperá de cada tipo de acoso.
- Crear circuitos áxiles de intervención.
- Definir os roles e responsabilidades dos diferentes axentes.
- Garantir a seguridade, a integridade, a confidencialidade e a dignidade das persoas afectadas, a aplicación das medidas que se produzan en cada caso para a protección das vítimas en todo momento, incluíndo as medidas preventivas que sexan necesarias, rematar co acoso e, se é necesario, aplicar as medidas sancionadoras que correspondan.

5. Condutas de acoso laboral e outras condutas constitutivas de situacións discriminatorias.

O acoso presenta diferentes modalidades, en función da dirección das interaccións entre o acosador/a e a persoa que as padece e dos niveis organizativos afectados:

- Acoso vertical descendente: presión exercida por unha persoa con superioridade xerárquica sobre unha ou máis persoas traballadoras.
- Acoso vertical ascendente: presión exercida por unha persoa ou un grupo de persoas sobre outra con superioridade xerárquica.



- Acoso horizontal: presión exercida por unha persoa ou un grupo de persoas sobre unha outra persoa respecto da que non existe dependencia xerárquica.

a) Acoso laboral

Para os efectos deste protocolo e intentando clarificar a definición contida na Lei Orgánica 5/2010 á que se fixo referencia anteriormente, considérase **acoso laboral**: a exposición a condutas de violencia psicolóxica intensa dirixidas de forma reiterada e prolongada no tempo cara a unha ou máis persoas, por parte doutra/s que actúan fronte a aquel/s dende unha posición de poder (non necesariamente xerárquica senón en termos psicolóxicos), co propósito ou o efecto de crear un ámbito hostil ou humillante que perturbe a vida laboral da vítima. A devandita violencia dáse no marco dunha relación de traballo, pero non responde ás necesidades de organización deste; supoñendo tanto un atentado á dignidade da persoa, coma un risco para a súa saúde.

Co fin de considerar acoso laboral as condutas mencionadas, é preciso que se dean todas as condicións da definición anterior, se ben a intencionalidade e/ou a finalidade destrutiva só serán consideradas agravantes, para os efectos da aplicación deste protocolo.

Non terán, polo tanto, a consideración de acoso laboral:

Aquelas condutas que se producen dende unha relación simétrica e definen un conflito entre as partes no ámbito do traballo, ben sexa de carácter puntual, nun momento concreto, ou máis permanente. Evidentemente, todo conflito afecta ao ámbito laboral, dáse no seu ámbito e inflúe na organización e na relación laboral; pero non pode considerarse acoso laboral se non reúne as condicións da definición.

As accións de violencia no traballo, realizadas dende unha posición prevalente de poder respecto á vítima, pero que non sexan realizadas de forma reiterada e prolongada no tempo.

Pode tratarse de auténticas situacións de acoso laboral no traballo, pero sen o compoñente de repetición e duración que se require naquel, xa sexa porque son realmente esporádicas ou porque sexan denunciadas nunha fase precoz. Como tales condutas violentas deben ser igualmente previstas e/ou abortadas canto antes e, no seu caso, sancionadas de acordo á normativa propia de cada organización; pero non como acoso laboral, por non reunir as características esenciais deste. Hai que ter en conta que se estas situacións non se resoven con prontitude, posibilitará que se normalicen, podendo evolucionar a unha situación de acoso propiamente dito.

Así mesmo, non se considerarán condutas de acoso aquelas que, podendo incluírse aparentemente na definición, se conclúa que polas súas características non constitúen comportamentos violentos (por exemplo, as amoestacións "fundadas" por non realizar ben



o traballo, cando non conteñan descualificacións improcedentes) ou ben, cando as probas presentadas non sexan consistentes, sen ser falsas.

b) Outras discriminacións

Este protocolo tamén se utilizará para tratar e resolver situacións de discriminación por outros motivos recollidos no artigo 95.2 b) do Estatuto básico do empregado público, é dicir, por razón de orixe racial, sexual ou étnico, relixión ou conviccións, discapacidade, idade, lingua, opinión, lugar de nacemento ou veciñanza ou calquera circunstancia persoal ou social.

Así mesmo, aplícase o presente protocolo para o caso no que un empregado público denuncie ou sexa testemuña nun procedemento relacionado con calquera delito, trato de favor ou irregularidade no desenvolvemento do traballo e, como consecuencia diso, sufra acoso laboral ou outra discriminación no traballo das recollidas no parágrafo anterior.

6. Medidas de actuación e prevención do acoso

A Xunta de Galicia, no marco das súas competencias, debe impulsar actuacións preventivas que eviten ou reduzan a posibilidade de aparición das condutas de acoso. Entre elas, cómpre salientar as seguintes:

- Elaborar estratexias de sensibilización.
- Planificar e impartir formación específica aos traballadores públicos, e en especial aos membros das unidades de persoal e aos membros do Comité de Intervención sobre acoso laboral, técnicas de resolución de conflitos, mediación,...
- Difundir información a través dos intranets e outros medios de comunicación.
- Realizar estudos para coñecer a incidencia deste tipo de condutas na organización e as características que presenta e buscar identificadores da problemática e do seu impacto na produtividade laboral.
- Habilitar recursos diversificados para a resolución precoz de situacións que poden favorecer a aparición do acoso laboral.
- Velar pola mellora continua das condicións de traballo e porque as relacións entre os/as traballadores/as cumpran coas condicións de respecto á intimidade, igualdade e dignidade.
- Aplicar de forma activa políticas que fomenten o bo clima laboral, a cultura preventiva e contribúan a previr aquelas situacións que o deteriorenen e incentivar e potenciar a colaboración, a cooperación e a confianza nas relacións.



7. Competencias dos diferentes órganos en relación ás situacións de acoso e outras discriminacións

a) Secretaría Xeral Técnica da Vicepresidencia e consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza

Corresponde á Secretaría Xeral Técnica da Vicepresidencia e consellería de Presidencia, Administracións públicas e Xustiza:

- Levar a cabo o rexistro e seguimento estatístico dos casos de acoso laboral e doutras situacións de discriminación investigados.
- Efectuar o seguimento da aplicación das resolucións e das medidas preventivas e medidas correctoras propostas en todos os procedementos de intervención instruídos.
- Levar a cabo, en colaboración co Comité de Intervención, propostas de revisión do presente Protocolo, así como impulsar a elaboración de procedementos específicos para previr situacións de conflito laboral.
- Establecer un enderezo electrónico no que o persoal poida enviar suxestións relativas a este Protocolo, achegas que en ningún caso terán o tratamento de denuncia dunha situación de acoso, senón que se atenderán coma un instrumento para a mellora da política preventiva do acoso.

b) Secretarías xerais técnicas ou órganos competentes en materia de persoal afectados por situacións de acoso laboral ou outras discriminacións.

Corresponde ás secretarías xerais técnicas ou órganos competentes en materia de persoal afectados por situacións de acoso laboral ou outras discriminacións:

- Velar polo cumprimento deste protocolo, no seu ámbito de actuación, en especial do procedemento de intervención contido no apartado 9.
- Velar pola aplicación, durante a instrución dos procedementos que lles afecten, das medidas preventivas propostas durante a fase de investigación, de acordo coas súas competencias.
- Facer un seguimento da aplicación das resolucións e das medidas preventivas e medidas correctoras propostas, dentro do seu ámbito de actuación.
- Achegar a información que lle sexa requirida pola instrución no curso dos procedementos que lles afecten.

c) Unidades directivas afectadas por situacións de acoso laboral e outras discriminacións.

Corresponde ás unidades directivas afectadas:



- Velar por reducir e eliminar os factores de risco que xeran a aparición de situacións de acoso laboral.
- Colaborar na aplicación deste protocolo cando a súa activación afecte ao persoal da súa unidade.
- Executar, se procede, as medidas preventivas e/ou as medidas correctoras a aplicar.

8. Comité de Intervención

Créase o Comité de intervención, que estará formado por catro representantes da Administración, dous deles pertencentes ao Servizo de Prevención de Riscos Laborais, e catro representantes das organizacións sindicais máis representativas do ámbito afectado por este Protocolo, dos que dous deles deberán ser Delegados de Prevención.

Garantírase a distancia persoal e orgánica entre os membros que integran o Comité e as persoas implicadas no procedemento.

As funcións deste Comité son as seguintes:

- Recibir, se é o caso, as solicitudes de intervención.
- Dar traslado, a efectos informativos, das solicitudes de intervención que reciba, tanto á Secretaría Xeral Técnica da Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza como á Secretaría Xeral Técnica ou órgano con competencias en materia de persoal correspondente, con carácter previo ao inicio da investigación dos feitos.
- Levar a cabo, cando proceda, a investigación dos feitos, elaborar o correspondente informe e remitilo á Secretaría Xeral Técnica ou órgano con competencias en materia de persoal que corresponda, así como á Secretaría Xeral Técnica da Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza.
- Realizar propostas para revisar de xeito continuado o presente Protocolo, así como impulsar a redacción doutros procedementos específicos para previr situacións de conflito laboral.

9. Procedemento

a) Inicio das actuacións

Neste procedemento serán de aplicación os criterios xerais de abstención e recusación establecidos na Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e o procedemento administrativo común, tanto a nivel individual coma nos supostos de que as unidades administrativas que interveñan estean implicadas no caso obxecto de intervención.



As actuacións iniciaranse a partir dunha solicitude por escrito, que poderá ser dirixida, á elección do solicitante, ao Comité de Intervención ou ben á Secretaría Xeral Técnica ou órgano con competencias en materia de persoal correspondente. O feito de dirixir a solicitude a un ou outro órgano determinará a competencia para levar a cabo a investigación segundo se describe no apartado seguinte.

A solicitude pode provir:

- Da persoa presuntamente acosada ou discriminada.
- Das unidades de persoal correspondentes
- Da unidade directiva afectada.
- Dos órganos de representación dos traballadores.
- Da representación de persoal.

A presentación da solicitude supón a aceptación por parte da persoa que a subscribe a colaborar co Comité de Intervención ou coa Secretaría Xeral Técnica ou órgano con competencias en materia de persoal correspondente, segundo o caso, naquelas probas e actuacións necesarias para investigar o caso.

b) Fase de investigación

-Solicitudes dirixidas ao Comité de Intervención

Nas solicitudes a el dirixidas, o Comité de Intervención será o encargado de efectuar a investigación.

Con carácter previo ao inicio da investigación, o Comité de Intervención, remitirá copia da denuncia á Secretaría Xeral Técnica da Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza e á Secretaría Xeral Técnica da consellería ou órgano con competencias en materia de persoal correspondente.

Para garantir a protección das persoas implicadas no proceso, previa audiencia das mesmas, o Comité de Intervención poderá propoñer de xeito motivado á Secretaría Xeral Técnica ou órgano con competencias en materia de persoal correspondente a posible mobilidade destas, co fin de evitar maiores prexuízos e respectando a normativa de función pública de aplicación.

O Comité de Intervención elaborará un informe no que inclúa os antecedentes, as accións levadas a cabo polo propio Comité e as conclusións ás que chegou trala súa investigación. O Comité dará traslado do seu informe á Secretaría Xeral Técnica ou órgano con competencias en materia de persoal que corresponda, remitindo



igualmente unha copia á Secretaría Xeral Técnica da Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza.

O Comité de Intervención disporá dun prazo máximo de 30 días para realizar a investigación dos feitos e para remitir o correspondente informe.

-Solicitudes dirixidas á Secretaría Xeral Técnica da consellería ou órgano con competencias en materia de persoal correspondente

Previamente ao inicio da investigación, e con carácter informativo, darase traslado da denuncia á Secretaría Xeral Técnica da Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza e ao Comité de Intervención.

O/A titular da Secretaría Xeral Técnica ou órgano con competencias en materia de persoal designará a un/ha empregado/a público/a que preste servizos na dita unidade para que leve a cabo a investigación dos feitos e emita o correspondente informe.

Para garantir a protección das persoas implicadas no proceso, previa audiencia das mesmas, a persoa designada para levar a cabo a investigación poderá propoñer de xeito motivado á Secretaría Xeral Técnica ou órgano con competencias en materia de persoal a posible mobilidade destas, co fin de evitar maiores prexuízos e respectando a normativa de función pública de aplicación.

A persoa designada para levar a cabo a investigación elaborará un informe no que inclúa os antecedentes, as accións levadas a cabo e as conclusións ás que chegou trala súa investigación, e dará traslado do mesmo á Secretaría Xeral Técnica ou órgano con competencias en materia de persoal que corresponda, no prazo máximo de 30 días dende a súa designación.

Deste informe remitirase copia á Secretaría Xeral Técnica da Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza.

En calquera dos casos (solicitudes dirixidas ao Comité de Intervención ou ao órgano con competencias en materia de persoal), a investigación incluírá a realización das entrevistas ás persoas afectadas, é dicir, á presunta persoa responsable do acoso e á presunta vítima do acoso ou conduta discriminatoria, e de ser o caso, ás testemuñas e/ou persoas que poidan ter información relevante do caso. Durante todas as actuacións, deberase informar ás persoas implicadas que poderán estar acompañadas e asesoradas por quen elas designen.

Durante as actuacións, as partes implicadas deben garantir a confidencialidade sobre as testemuñas e os datos que conformen o expediente. Para estes efectos, informaráselles da



obriga de preservar o principio de confidencialidade e toda a documentación que se xere conterá a palabra "Confidencial" e os expedientes codificaranse coa asignación dun código.

c) Resolución

Unha vez recibido o informe, a Secretaría Xeral Técnica da consellería ou órgano con competencias en materia de persoal, emitirá nun prazo máximo de dez días hábiles, a contar dende a data de recepción do informe, unha resolución con algunha das seguintes alternativas:

- Arquivo do expediente motivado polo desistimento da persoa solicitante, pola falta de obxecto ou por inexistencia de acoso ou doutras condutas constitutivas de situacións de discriminación.
- Proposta de incoación dun expediente disciplinario, xa que aínda que a conduta non é constitutiva de cualificala de acoso laboral ou doutra discriminación, podería ser constitutiva doutra falta disciplinaria.
- Proposta de incoación dun expediente disciplinario porque hai indicios claros de acoso laboral ou doutra discriminación, xunto cunha proposta de medidas correctoras.
- Proposta de medidas preventivas ou correctoras necesarias para o caso de que non exista situación de acoso, pero si poida haber situacións de conflito, que non sexan constitutivas de infracción disciplinaria.

Adicionalmente, para garantir a protección de todas as partes implicadas, cando ao final do proceso de investigación se determine que, de xeito intencionado, os datos achegados ou as testemuñas son falsos, o órgano competente poderá incoar o correspondente expediente disciplinario ás persoas que iniciaron ou participaron no desenvolvemento do procedemento con mala fe.

A resolución emitida notificarase ás partes afectadas, ao Comité de Intervención e á Secretaría Xeral Técnica da Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, no caso de que a actuación non se teña producido nesta Consellería.

10. Criterios aos que debe de axustarse a actuación e garantías do procedemento

Calquera empregado público ten a obriga de por en coñecemento dos seus superiores xerárquicos os casos de posible acoso laboral ou doutras discriminacións que coñeza.

A persoa afectada poderá denunciálo e terá dereito a obter resposta sempre que exista constancia da súa denuncia.

Todo responsable público está obrigado a prestar atención e a tramitar, no seu caso, as queixas que reciba sobre supostos de acoso laboral ou doutras discriminacións no ámbito da súa competencia.



A aplicación deste protocolo non impedirá en ningún caso a utilización, paralela ou posterior, por parte das persoas implicadas ou da mesma Administración, das accións legais que sexan necesarias.

Con respecto ás garantías que debe cumprir o procedemento, sinálanse as seguintes:

- **Respecto e protección ás persoas.** Débese proceder coa discreción necesaria para protexer a intimidade e a dignidade das persoas afectadas. As actuacións ou dilixencias deben efectuarse coa maior prudencia e co debido respecto a tódalas persoas implicadas, que en ningún caso poderán recibir un trato desfavorable por este motivo.
- **Confidencialidade:** As persoas que interveñan no procedemento teñen a obriga de gardar unha estrita confidencialidade e reserva e non deben transmitir nin divulgar información sobre o contido das denuncias presentadas ou en proceso de investigación.
- **Dilixencia.** A investigación e a resolución sobre a conduta denunciada deben ser realizadas sen demoras indebidas, de forma que o procedemento poida ser completado no menor tempo posible respectando as garantías debidas
- **Contradición.** O procedemento debe garantir unha audiencia imparcial e un tratamento xusto para todas as persoas afectadas. Todos os intervinentes deben buscar de boa fe a verdade e o esclarecemento dos feitos denunciados.
- **Restitución das vítimas.** Se o acoso ou discriminación supuxera un menoscabo das condicións laborais da vítima, a secretaría xeral técnica ou órgano con competencias en materia de persoal afectado deberá restituirlle á súa situación laboral de orixe.
- **Protección da saúde das vítimas.** A Administración deberá adoptar as medidas que estime pertinentes para garantir o dereito á protección da saúde dos traballadores afectados.
- **Prohibición de represalias.** Deben prohibirse expresamente as represalias contras as persoas que efectúen unha denuncia, comparezan como testemuñas ou participen nunha investigación, sempre que actúen de boa fe.