

## **INSTRUCCIÓN DE 15 DE DICIEMBRE DE 2006 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE FUNCIÓN PÚBLICA POR LA QUE SE APRUEBA EL PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASOS DE QUEJA POR ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO.**

El acoso psicológico en el trabajo es un problema de reciente sensibilización social al que se está comenzando a dar respuestas desde el punto de vista legislativo. No obstante, a través de pronunciamientos judiciales y de diversos organismos, se ha manifestado que se trata de una situación que puede constituir un grave riesgo para la salud de la persona que se siente acosada y cuyos efectos van más allá de esta circunstancia pudiendo afectar a su entorno familiar y social y al clima de trabajo. Esto último, tratándose de la Administración, además incide negativamente en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

El Gobierno de La Rioja, es consciente de que se trata de un problema muy complejo, que no hay que confundir con una mera situación de desavenencia o mal clima laboral y en el que, paradójicamente puede ocurrir que una falsa acusación de acoso moral sea una herramienta de acoso moral.

En cualquier caso, todas las personas que prestan sus servicios en la Administración Pública riojana, están obligadas a tratar con el debido respeto y corrección a sus superiores, compañeros y subordinados y la Administración está obligada a garantizar a sus empleados un clima laboral exento de prácticas de acoso o menoscabo moral.

Esta Administración ha adquirido el compromiso de luchar contra toda situación que pueda suponer un menoscabo de la dignidad de sus trabajadores, o un ataque contra su integridad física, psíquica o moral. Por ello en el seno del Comité de Seguridad de la Comunidad Autónoma de La Rioja, se ha venido trabajando en los últimos meses en un protocolo de intervención en situaciones de posible acoso moral en el trabajo. El documento finalmente acordado en el seno de dicho Comité, es un instrumento de carácter netamente preventivo, inspirado en las experiencias, por otro lado escasas, que se han encontrado en Administraciones Públicas. De ahí que el procedimiento, que es de mediación, busca la intervención de los superiores jerárquicos de las personas que se vean implicadas en el conflicto para tratar de encontrar una solución acordada entre las partes y no impide el ejercicio de aquellas otras vías legales que puedan amparar a quien se vea perjudicado. No obstante, en el caso de que no sea posible el acuerdo, se abre la posibilidad de que se adopten medidas encaminadas a paliar o evitar situaciones de conflicto.

Igualmente se da entrada en la resolución del conflicto al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales como órgano encargado de la ejecución de la política de protección de la salud de los trabajadores de esta Administración, y del Comité de Seguridad y Salud y Delegados de Prevención, representantes de los trabajadores y que intervendrán como vigilantes del procedimiento.

No será la única actuación del Gobierno en esta materia, progresivamente se evaluarán los riesgos psicosociales inherentes al puesto de trabajo y habrá formación e información para todos los empleados sobre esta materia.

Por todo lo anterior, esta Dirección General dicta la siguiente

### **INSTRUCCIÓN**

**PRIMERO:** Aprobar el procedimiento de intervención en situaciones de queja por acoso psicológico en el trabajo que consta en el anexo único a esta Instrucción.

**SEGUNDO:** Notificar la presente Instrucción y su anexo a los Delegados de Prevención del Comité de Seguridad y Salud dependiente de la Dirección General de la Función Pública, a los Secretarios Generales Técnicos y a los Gerentes de los Organismos Autónomos que estén en el ámbito de actuación del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales dependiente de la Dirección General de Función Pública

**TERCERO:** Disponer la publicación de la presente Instrucción en el apartado de normativa de la Web del empleado público así como darle la mayor difusión posible a través de los medios que se estimen oportunos.

## **ANEXO ÚNICO**

### **INTERVENCIÓN EN SITUACIONES DE ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO**

#### **ÍNDICE:**

- 1. OBJETO**
  - 2. CAMPO DE APLICACIÓN**
  - 3. ÓRGANOS INTERVINIENTES**
  - 4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
- 

#### **1. OBJETO**

Este procedimiento, tiene por objeto regular las actuaciones a realizar desde cada Consejería u Organismo Autónomo del Gobierno de La Rioja ante la queja de un trabajador en materia de acoso psicológico en el trabajo (mobbing).

#### **2. CAMPO DE APLICACIÓN**

Cualquier trabajador ya sea funcionario de carrera, interino o contratado laboral de todas las Consejerías de la CAR y sus Organismos Autónomos que estén en el ámbito de actuación del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales dependiente de la Dirección General de Función Pública.

#### **3. ÓRGANOS INTERVINIENTES**

Servicio de Prevención de Riesgos Laborales

Superior inmediato común a las personas afectadas por el conflicto

Secretario General Técnico de la Consejería, o Gerente del Organismo Autónomo.

Comité de Seguridad y Salud

Cuando las quejas se produzcan en el seno de un Organismo Autónomo, las referencias al Secretario General Técnico se entenderán referidas al Gerente de dicho organismo.

#### **4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

##### **4.1 RECEPCIÓN DE LA QUEJA**

Cualquier trabajador de la CAR, que ante una situación de conflicto laboral, acuda al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, perteneciente a la Consejería de Administraciones Públicas y Política Local, será informado de las diferentes vías de actuación.

##### **Vía 1**

Derivación de la persona atendida a un Centro de Psicología para atender a un posible menoscabo de su salud. Para ello se le facilitará un parte de asistencia a Consulta. El trabajador podrá elegir el centro de tratamiento de entre los concertados por la Administración.

## **Vía 2**

Se dará oportunidad de registrar por escrito la queja. En el caso de que la persona que se siente acosada formalice su queja, deberá rellenar el “Registro de Posible Acoso Psicológico en el Trabajo” **(ANEXO I)**.

Ambas vías serán compatibles.

El Servicio de Prevención realizará una labor informativa de todo el procedimiento a seguir al interponer la queja. El trabajador tendrá derecho a ser acompañado, si así lo estima conveniente, por un Delegado de Prevención en todas las actuaciones a que se hace referencia en este protocolo.

En el caso de que el trabajador quiera seguir adelante con el proceso, el SPRL, emitirá un primer informe al superior jerárquico **(ANEXO II)** del conflicto planteado, remitiendo una copia del mismo al Secretario General Técnico de la Consejería implicada. En dicho informe se expondrá la situación tal y como ha llegado al SPRL, y se le comunicarán los pasos a seguir.

### **4.2 INTERVENCIÓN EN EL CONFLICTO**

Tras la recepción del informe en la Consejería, el SPRL, se pondrá en contacto con el superior jerárquico del conflicto, para entregarle y explicarle el proceso a seguir.

El SPRL le entregará el M anual de Actuación **(ANEXO III)**

Además de esta ayuda, del SPRL, le facilitará el contacto con un Centro Especializado, para poder solventar cualquier duda en el proceso de intervención.

El Centro especializado colaborará, en caso de que se solicite su ayuda en:

- Estudio de la información
- Entrevistas individuales
- Estudio del presunto acosado
- Estudio del presunto acosador
- Recogida de información del entorno
- Ayuda en la intervención del conflicto

Todas estas actuaciones serán conjuntas, llevando el mayor peso específico el inmediato superior del trabajador implicado en el conflicto.

Las entrevistas del superior jerárquico que interviene con las personas implicadas en el conflicto pueden ser realizadas de forma independiente si se considera conveniente para el caso, evitando así reuniones conjuntas del presunto acosador y el presunto acosado.

Todas las sesiones de intervención en el conflicto serán recogidas en un modelo de ficha que se adjunta.

### **4.3 RESOLUCIÓN DE LA INTERVENCIÓN**

#### **4.3.1 Existe acuerdo**

Tras llegar a un acuerdo el superior jerárquico, deberá emitir un informe de actuación **(ANEXO IV)**.

Dicho informe se referirá a la situación anterior a la queja, método de actuación seguido en la intervención y acuerdos a los que se han llegado.

Este informe será enviado al SPRL, para conocimiento del proceso, resultado y almacenamiento del mismo. Otra copia será enviada al Secretario General Técnico de la Consejería implicada.

#### **4.3.2. No existe acuerdo**

Al no llegar a acuerdos en la intervención, ésta quedará suspendida. El mediador deberá emitir un informe de actuación **(ANEXO V)**.

Dicho informe se referirá a la situación anterior a la queja, método de actuación seguido en la intervención y motivo de la suspensión de la intervención, debiendo incluir en dicho informe posibles soluciones al conflicto.

Este informe será enviado al SPRL, para conocimiento del proceso, resultado y almacenamiento del mismo. Otra copia será enviada al Secretario General Técnico de la Consejería implicada.

#### **4.4 ACTUACIÓN**

##### **4.4.1. Existe acuerdo**

El Secretario General Técnico, tras estudiar las actuaciones realizadas, mantendrá una reunión con los implicados, con el fin de reforzar lo pactado.

Si fuera necesario y oportuno, tras el estudio del caso, es posible que sea conveniente la habilitación de alguna medida que palie la posible aparición de otros conflictos.

##### **4.4.2 No existe acuerdo**

El Secretario General Técnico, tras estudiar las actuaciones realizadas, mantendrá una reunión con los implicados, y determinará si es preciso utilizar otras.

#### **4.5 SEGUIMIENTO**

Tras la reunión se fijará una etapa de seguimiento de la actuación y se sistematizarán reuniones mensuales de control, debiendo emitir un informe al SPRL. Si a los tres meses de los hechos, el conflicto ha desaparecido, normalizándose la situación, se dará por concluido el proceso.

El Comité de Seguridad y Salud será informado de todas las quejas que lleguen al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y se formalicen dando lugar a la iniciación del procedimiento. Igualmente será informado de las actuaciones y medidas adoptadas. Dicha información se realizará de manera que quede salvaguardada la intimidad de los implicados.

Logroño, 15 de diciembre de 2006

**Rafael Lorés Domingo**

Director General de la Función Pública

**ANEXO I**

**INFORME DE QUEJA**

El/la trabajador/a de la CAR:

Nombre y Apellidos:.....

Centro:.....

Manifiesta que actualmente está recibiendo por parte de:

Nombre y Apellidos.....

Centro:.....

situaciones que pudieran atentar contra su dignidad como trabajador, como por ejemplo:

- 
- 
- 

La periodicidad de las situaciones de acoso psicológico en el trabajo son:

Mediante el presente escrito otorga asimismo consentimiento para que las personas implicadas en el proceso de intervención sean informadas de cuantos datos sean necesarios para el ejercicio de su cometido.

Logroño a... .. de... .. de... ..

Fdo.....

**ANEXO II**

**INFORME DE COMUNICACIÓN DEL SPRL AL SUPERIOR JERÁRQUICO**

El SPRL, de acuerdo con el proceso establecido para los posibles casos de Acoso Psicológico en el trabajo, pasa a informar sobre un hecho que ha llegado a nuestro conocimiento.

El/la trabajador/a de la CAR:

Nombre y Apellidos:.....  
Centro:.....

Manifiesta que actualmente está recibiendo por parte de:

Nombre y Apellidos:.....  
Centro:.....

situaciones que pudieran atentar contra su dignidad como trabajador., como por ejemplo:

- 
- 
- 

La periodicidad de las situaciones denunciadas es:

El acoso laboral es un riesgo psicosocial que actualmente ocasiona graves alteraciones a los trabajadores y al ambiente de trabajo. Es por ello que le indicamos que tendrá que ponerse de acuerdo con los trabajadores anteriormente nombrados, e iniciar una intervención para paliar la situación que uno de sus trabajadores nos ha manifestado.

El siguiente paso en la actuación, será que usted se ponga en contacto con el SPRL, donde se le explicará en detalle el procedimiento y se le dotará de las herramientas para intervenir en el conflicto. A su vez dispondrá de la colaboración externa de un equipo de profesionales con experiencia en el tema.

Logroño a... .. de... .. de... ..

Fdo... ..

## ANEXO III

### MANUAL DE ACTUACIÓN

En las siguientes páginas encontrarás información útil para poder abordar la situación que se ha planteado en tu lugar de trabajo, y que como inmediato superior debes intentar de corregir.

El SPRL estará en todo momento para poder ayudarte en lo que necesites. El médico que te derivó el caso será tu voz en el SPRL.

La Consejería de Administraciones Públicas y Política Local, pone a tu servicio la ayuda de un Centro Especializado, con la que podrás contar, para tu información y posibles actuaciones de intervención.

Datos del Centro Especializado:

C/... ..

Tfno: ... ..

Persona de contacto: ... ..

Este Centro especializado te ayudará en la gestión del conflicto, aunque el mayor peso específico en la intervención la debes llevar tu.

#### **Pasos**

Las acciones a realizar para la intervención en este conflicto laboral, son:

1. Ponerte en contacto con la persona que ha puesto la queja y mantener una entrevista con el/ella.
2. Ponerte en contacto con la persona que refieren que hace “acoso psicológico en el trabajo” y mantener una entrevista con el/ella.
3. Estudio de las informaciones presentadas
4. Recogida del información del entorno y entrevistas
5. Intervención en el conflicto.

En los anexos que se te presentan a continuación podrás encontrar:

- Hojas de registro necesarias para poder realizar las entrevistas.
- Modelo de informe que tendrás que entregar al concluir la intervención.
- Una guía informativa.

**ANEXO IV**

**INFORME DE ACTUACIÓN Y ACUERDOS**

Tras las actuaciones realizadas, de acuerdo al proceso de intervención, en casos de posible ascoso psicológico en el trabajo, y habiendo llegado a un acuerdo que pretende dar solución a una situación de conflicto laboral, pasamos a resumir las actuaciones realizadas y los acuerdos a los que se han llegado.

Se han realizado las siguientes entrevistas tanto de captura de datos de la situación, como de intervención:

	<b>INDIVIDUAL</b>	<b>CONJUNTA</b>	<b>INTERVENCIÓN</b>
<b>SOLICITANTE</b>			
<b>IMPLICADO</b>			
<b>ENTORNO</b>			

De las entrevistas que se han realizado podemos significar que:

Los acuerdos que se han llegado tras la actuación de intervención han sido:

Los acuerdos han de mantenerse por ambas partes en conflicto. El superior jerárquico que ha intervenido por el cumplimiento de estos acuerdos.

Mensualmente se fijarán entrevistas, con el fin de comprobar los avances en la convivencia en el lugar de trabajo.

<b>MEDIADOR</b>		
Fdo:.....	Fdo:.....	Fdo:.....

**ANEXO V**

**INFORME DE ACTUACIÓN Y MOTIVO DE ABANDONO**

Tras las actuaciones realizadas, de acuerdo al proceso de intervención, en casos de posible ascoso psicológico en el trabajo, y no habiendo llegado a un acuerdo que dé solución a una situación de conflicto laboral, pasamos a resumir las actuaciones realizadas y los motivos que han causado el abandono por una o ambas partes.

Se han realizado las siguientes entrevistas tanto de captura de datos de la situación, como de intervención:

	<b>INDIVIDUAL</b>	<b>CONJUNTA</b>	<b>INTERVENCIÓN</b>
<b>SOLICITANTE</b>			
<b>IMPLICADO</b>			
<b>ENTORNO</b>			

De las entrevistas que se han realizado podemos significar que:

- 
- 

La persona o personas que decide/n abandonar el proceso de intervención ha/n sido:

- 
- 

El/los motivo/s de la interrupción del proceso de intervención, ha/n sido:

- 

	<b>Superior jerárquico que interviene en el conflicto</b>	
Fdo:.....	Fdo:.....	Fdo:.....



**ANEXO VI**

**INFORME DE DERIVACIÓN A CENTRO ESPECIALIZADO**

De acuerdo con el proceso establecido para los posibles casos de Acoso Psicológico en el trabajo, paso a informarle sobre un hecho que ha llegado a nuestro conocimiento.

El/la trabajador/a de la CAR:

Nombre y Apellidos:.....  
Centro:.....

Manifiesta que actualmente está recibiendo por parte de:

Nombre y Apellidos:.....  
Centro:.....

situaciones que pudieran atentar contra su dignidad como trabajador, como por ejemplo:

- 
- 
- 
- 

La periodicidad de las situaciones de acoso psicológico en el trabajo es:

Logroño a... .. de... .. de... ..

Fdo Dr... ..