



Región de Murcia

**Guía de  
prevención/actuación ante el  
acoso laboral  
en la Administración Pública  
de la Región de Murcia**

**Dirección General de  
la Función Pública  
y Calidad de los Servicios**

**Dirección General de  
Política Social**

**Textos:  
Protocolo para la prevención/actuación ante el acoso laboral en la  
administración regional  
(BORM nº57 de 10/03/2015)**

<b>INDICE</b>	
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>2. CONCEPTUALIZACIÓN</b>	<b>3</b>
<b>Definición</b>	<b>3</b>
<b>Fases del acoso</b>	<b>3</b>
<b>Conductas que se consideran acoso laboral o mobbing</b>	<b>4</b>
<b>Situaciones que no se consideran acoso laboral o mobbing</b>	<b>6</b>
<b>Consecuencias para el acosador</b>	<b>6</b>
<b>3. Fases del procedimiento</b>	<b>7</b>
<b>Primera fase: Procedimiento informal de resolución del conflicto</b>	<b>8</b>
<b>Segunda fase: Actuaciones ante un posible acoso laboral.-</b>	<b>11</b>
<b>Procedimiento formal</b>	
<b>4. Criterios a los que debe ajustarse la actuación.-</b>	<b>13</b>
<b>5. Garantías que debe cumplir el procedimiento.-</b>	<b>14</b>
<b>6. Referencias legales</b>	<b>15</b>
<b>Anexo nº I: Acoso psicológico en el trabajo. Diario de incidentes</b>	<b>17</b>
<b>Anexo nº II: Modelo de solicitud de actuación por presunto acoso</b>	<b>23</b>

## **1.- Introducción**

Con fecha 27 de febrero de 2015, se aprueba en la Administración Regional, el protocolo de actuación para la prevención y actuación frente al acoso laboral, publicándose en el BORM en fecha 10 de marzo de 2015.

### **Tolerancia cero al acoso laboral.-**

Con la aprobación de dicho protocolo, esta Administración manifiesta su rechazo y tolerancia cero y a través de todas las unidades administrativas que la componen, asume el compromiso de velar porque en el seno de cada unidad exista un ambiente laboral exento de 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.

## **2. Conceptualización**

### **Definición.-**

**Qué entendemos por acoso laboral o mobbing.**

*“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 a aquélla/s desde una posición de poder –no necesariamente jerárquica sino en términos psicológicos–. Dicha exposición se da en el marco de una relación de trabajo, y supone un riesgo importante para la salud de la persona”.*

### **Fases del acoso.-**

La persona que sufre acoso suele sentirse confusa, débil y con sentimientos de angustia. Según el Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo la persona que sufre el acoso pasa por una serie de fases:

**Fase de Conflicto.**

Aparecen problemas de organización del trabajo o problemas interpersonales no resueltos.

**Fase de Acoso laboral.**

Aparecen los comportamientos de hostigamiento contra el personal empleado público (se trata de una fase prolongada en el tiempo).

**Fase de intervención.**

*Fase de intervención: Esta fase va a depender de la actitud que adopte la organización, que puede ser positiva, a través del diálogo y/o la negociación entre las partes (cuando se actúa en la fase de conflicto), o un cambio en el puesto de trabajo u otras medidas correctoras y de protección que se estimen oportunas*

*(cuando se actúa en fase de acoso); o bien una actitud negativa que conlleva el desentendimiento de la situación y la culpabilización de la persona acosada.*

### **Fase de marginación**

*Se caracteriza por bajas médicas sucesivas y la autoexclusión de la persona acosada.*

### **Conductas que se consideran acoso laboral**

A continuación, y a modo de ejemplo se expone un listado de conductas que se considerarían acoso. En líneas generales las agruparíamos en cinco grandes grupos: conductas que limitan la comunicación, conductas que limitan el contacto social, conductas emitidas con el fin de desprestigar a la persona, conductas dirigidas a desacreditar/desprestigar la capacidad personal y profesional y conductas dirigidas a comprometer la salud física y psicológica.

#### **Conductas que limitan la comunicación.**

1. Limitan las posibilidades de comunicación que tiene el personal trabajador a su cargo o presunta víctima.
2. Le interrumpe continuamente al empleado o presunta víctima.
3. Los/as compañeros/as de la presunta víctima le impiden expresarse.
4. Avasallan, gritan o insultan en voz alta a la presunta víctima.
5. Critican de forma destructiva y continuada el trabajo que realiza la presunta víctima.
6. Critican de forma destructiva y continuada la vida privada de la presunta víctima.
7. La presunta víctima recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.
8. Se amenaza verbalmente a la presunta víctima.
9. La presunta víctima recibe escritos y notas amenazadoras.
10. A la presunta víctima se le niega el contacto a través de miradas, gestos de rechazo explícito, desprecio o desdén.
11. Se ignora a la presunta víctima afectada por acoso laboral no respondiendo a sus preguntas o comentarios, dirigiéndose exclusivamente a terceros con comentarios que realmente van dirigidos a la presunta víctima y siempre sin mirarle a la cara.

***Conductas que limitan el contacto social.***

12. Los/las compañeros/as han dejado o están dejando de hablar con la presunta persona afectada.
13. La presunta persona afectada no consigue hablar con nadie, todos/as la evitan.
14. A la presunta persona afectada se le asigna un lugar de trabajo aislado del resto de sus compañeros/as.
15. Se prohíbe a los/as compañeros/as que hablen con la presunta persona afectada.
16. Se ignora a la presunta víctima y se le trata como si fuese invisible

***Conductas emitidas con el fin de desestimar a la persona.***

17. Le calumnian y murmuran a sus espaldas.
18. Difunden rumores falsos o infundados sobre el/ella.
19. La ridicultan y se burlan de el/ella.
20. La tratan como si fuera un enfermo/a mental.
21. Le sugieren que se haga un examen psiquiátrico o evaluación psicológica.
22. Se burlan de algún defecto físico que pueda tener.
23. Imitan su forma de andar o de hablar, ridiculizando su conducta.
24. Atacan sus creencias políticas o religiosas.
25. Ridicultan o se burlan de su vida privada.
26. Se burlan de su nacionalidad u orígenes.
27. Le asignan un trabajo o tareas humillantes.
28. Se evalúa, monitoriza, anota y registra su trabajo de manera injusta y malintencionada.
29. Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.
30. Le insultan e injurian.

***Conductas dirigidas a desestimar y desacreditar la capacidad personal y profesional***

31. No se le asignan tareas, no tiene nada que hacer.
32. Le impiden encontrar tareas por sí mismo y desarrollar sus ideas e iniciativas.
33. Le obligan a hacer tareas inútiles o absurdas.
34. Le asigna tareas muy inferiores a su capacidad o competencia profesional.
35. Le sobrecargan sin cesar de tareas nuevas y urgentes y le ridicultan y humillan cuando no consigue alcanzar los objetivos.
36. Le obligan a realizar trabajos humillantes.
37. Le asignan tareas que exigen una experiencia superior a sus competencias profesionales, en las que es muy probable que fracase.

***Conductas dirigidas a comprometer la salud física y psicológica***

38. Se le obliga a realizar trabajos peligrosos o especialmente nocivos para su salud.
39. Le amenazan con violencia física.
40. Recibe ataques físicos sin lesiones graves como mensajes de advertencia.

- 
- 41. Le atacan físicamente sin consideración alguna.
  - 42. Le ocasionan gastos a propósito con la intención de perjudicarle.
  - 43. Le ocasionan daños en su puesto de trabajo o en su domicilio.

### **Situaciones que no se consideran acoso laboral**

Algunas de las situaciones que en un primer momento pudieran considerarse acoso, si les prestamos mayor atención observamos que no cumplen todos los requisitos que se contemplan en la definición.

#### **Ejemplos de situaciones que no se consideran acoso laboral**

- 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 varios trabajadores.
- Conflictos durante las huelgas, protestas, etc.
- Ofensas puntuales y sucesivas dirigidas por varios sujetos sin coordinación entre ellos.
- Amonestaciones sin descalificar por no realizar bien el trabajo.
- Conflictos personales y sindicales.

### **Consecuencias para la persona acosadora.-**

**Artículo 95.b)  
Ley 7/2007 del  
Estatuto  
Básico del  
Empleado  
Público.**

*Se califica el acoso laboral como falta muy grave.*

**Artículo 173  
Ley Orgánica  
10/1995, de 23  
de noviembre,  
del Código  
Penal.**

*Con la pena de prisión de seis meses a dos años serán castigados los que, en el ámbito de cualquier relación laboral o funcionarial y prevaliéndose de su relación de superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan grave acoso contra la víctima.*

### **3. Fases del procedimiento.-**

#### **Primera fase: Procedimiento informal de resolución del conflicto.-**

En las relaciones laborales es normal que aparezcan conflictos entre personas que tienen intereses y objetivos distintos. Es deseable que en todo conflicto se alcance una solución “civilizada” o “amistosa” entre las partes implicadas en el mismo.

***Este procedimiento puede ayudar a que las personas recuperen o aprendan a desarrollar su capacidad de resolución de problemas, proporcionando un espacio de diálogo.***

Lo primero sería confirmar que no se está tratando de una serie de malentendidos entre las partes.

Para ello, la persona que se sienta acosada por otro/s empleado/s, puede intentar distintas soluciones (en caso de considerar que necesitas ayuda para valorar esta situación podrás dirigirte al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales o al personal Delegado de Prevención de la Consejería u Organismo al que perteneces) :

#### **A.- Resolver el conflicto con los recursos propios por un acuerdo entre las partes.**

Ante conductas que pudiéramos considerar como una falta de consideración personal y/o laboral, debemos marcarnos el siguiente objetivo:

#### **Objetivo**

*Intentar resolver el conflicto de forma ágil a través de un acuerdo voluntario entre las partes, siempre que este acuerdo ofrezca una garantía de cumplimiento viable. La persona afectada intentará solucionar el problema sirviéndose de sus propias habilidades mediante el diálogo con la/s persona/s presuntamente acosadora/s, exponiéndole/s de forma assertiva y abiertamente su malestar por el ambiente laboral que se ha creado en la Unidad y las actitudes hacia él/ella, y solicitando que éstas cesen de manera inmediata.*

Es conveniente especificar las conductas que están generando malestar de la forma más concreta y gráfica posible, de manera que cualquier persona pueda saber exactamente a qué nos estamos refiriendo. Para ello te puedes ayudar del **diario de incidentes** que aparece en este documento (anexo 1).

Por otro lado, puede ser adecuado comentar la situación a la familia y amigos. Esto ayudará a descargar tensión y a ver la situación con mayor claridad. Comentarlo también con compañeros/as de confianza, ya que ellos/as podrán aportar un punto de vista imparcial.

Se actuará tratando de entender qué está pasando, analizando las causas de forma objetiva, concreta y realista, desde una perspectiva abierta y constructiva.

### *¿Qué hay que tener en cuenta a la hora de abordar la situación?*

- a. *Escucha activa: escuchar sin juzgar, con la mayor objetividad.*
- b. *Analizar nuestro comportamiento frente al/a los otro/s.*
- c. *Reflexionar sobre las ventajas de la resolución del conflicto. (Manifestar al otro/s los beneficios que se obtendrían, por ejemplo, en el ambiente laboral, en la organización del trabajo, en la relación con los compañeros/as, etc.).*
- d. *Exponer nuestro malestar de una forma assertiva, clara, contundente y directa, así como especificar de forma concreta cómo nos gustaría que se comportara. Por ejemplo, "cuando me dices que soy torpe, yo me siento humillado, y te agradecería que en lo sucesivo evites emplear ese tipo de términos cuando te dirijas a mí".*
- e. *Encontrar una nueva forma de relación que permita un acuerdo en el que ambas partes ganen. Pero empezar siempre por proponer nosotros, por ejemplo, "yo me comprometo a... si tú te comprometes a... Con ello tanto tú como yo salimos beneficiados porque tú obtienes... y yo..."*

### **B.- Resolver el conflicto mediante un proceso de mediación.**

La mediación puede ser una buena manera de abordar las situaciones de conflicto dependiendo del tipo de acciones que se hayan producido. En estos casos la mediación de una tercera persona independiente ajena a la unidad puede ayudar a resolver estos conflictos.

### *¿Qué es la mediación?*

*Es un proceso voluntario donde el mediador ayuda a dos (o más) personas en conflicto, a encontrar una solución al motivo del litigio o desavenencia a la cuestión en la que ambos estén de acuerdo. El mediador no toma partido.*

## **¿Cuándo recurrir a la mediación?**

*La mediación está solamente indicada para abordar conflictos interpersonales, por ejemplo, podría ser idónea en aquellos casos en los que el conflicto se deba a posibles malentendidos o por falta de habilidades para la dirección de personas. **No se utilizará en ningún caso cuando existan indicios claros de que nos encontramos ante un posible caso de acoso laboral.***

## **¿Cuándo va a ser aconsejable la mediación?**

- Las reacciones emocionales de las personas implicadas no permiten llegar a ningún acuerdo.
- La comunicación no permite el entendimiento entre las partes.
- Existen percepciones erróneas, prejuicios o estereotipos que no permiten llegar a una relación constructiva.
- Se da una ausencia de procedimientos y protocolos claros y definidos en la organización del trabajo.

## **¿Qué hay que tener en cuenta en la mediación?**

*La mediación es más probable que tenga éxito si ambas partes comprenden lo que implica la mediación, forman parte del proceso **de forma voluntaria** y ambas partes tienen como objetivo mejorar la relación tanto laboral como personal.*

## **¿Cuál es el primer paso que debe dar la persona que está viviendo el conflicto?**

*La persona que está viviendo el conflicto, se pondrá en contacto con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, con el fin de asesorarse sobre la forma más adecuada de enfrentarse al problema y, en caso de que fuera oportuno, solicitar la mediación de los técnicos del Servicio con el fin de que participen de manera “informal” en la resolución del conflicto.*

## **Principios que deben estar presentes para llegar a un acuerdo de forma dialogada y consensuada**

- **VOLUNTARIEDAD**
- **FLEXIBILIDAD**
- **COMPROMISO**

## C.- Solicitar la evaluación de riesgos psicosociales en la Unidad.

Esta medida se podrá adoptar de forma paralela a las actuaciones mencionada en A y B.

**¿Qué se obtiene a partir de la evaluación de factores psicosociales?**

Con la evaluación de riesgos de carácter psicosocial conseguimos detectar aquellos factores de la organización del trabajo que pudieran influir negativamente en la salud física o psicológica del personal. Así, por ejemplo, un déficit en el clima laboral de una unidad puede ser el caldo de cultivo necesario para que se de un acoso laboral.

**¿Qué se debe hacer para solicitar una evaluación de factores psicosociales?**

Ponerse en contacto con el personal técnico de prevención destinado en la consejería a la que pertenezca la unidad en la que preste sus servicios, con un delegado de prevención o con el Comité de Seguridad y Salud Laboral de la Consejería a la que pertenezca y plantear que soliciten al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales la evaluación de factores psicosociales en su centro de trabajo, con el fin de detectar posibles déficits en la organización del trabajo.

**Sólo en el caso en el que no se llegue a ningún acuerdo satisfactorio y no cesen los comportamientos hostiles, la persona presuntamente acosada iniciará el procedimiento formal que se describe a continuación.**

### **Segunda fase: Actuaciones ante un posible acoso laboral.- Procedimiento formal**

Cuando la persona presuntamente acosada está convencida de que está sufriendo un acoso laboral, iniciará, a partir de la solicitud de intervención, el procedimiento formal que aparece en el protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral.

**IMPORTANTE**

El procedimiento de solicitud de intervención implica la activación de un procedimiento de instrucción que se regula en todo momento mediante la Ley de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas vigente.

## **Solicitud. ¿Dónde la busco?**

*Se podrá acceder a la solicitud de actuación ante posible acoso a través de tu intranet:*

- Personal perteneciente a Administración y Servicios de la CARM. Intranet (documentación-prevención de riesgos laborales-normativa protocolos-Protocolo de Prevención/Actuación frente al acoso-Solicitud de actuación por presunto acoso).
- Personal perteneciente a la Consejería competente en materia de Educación. Intranet (prevención de riesgos laborales- área de salud laboral)
- Personal perteneciente al SMS. Intranet del SMS - página web del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (FFIS-SPRL) – Procedimientos y modelos – Prevención y actuación ante acoso laboral y conflictos interpersonales - Modelo de solicitud por presunto acoso laboral.

## **Presentación de la Solicitud ¿Dónde y cómo la envío?**

*La solicitud se presentará mediante formato electrónico dirigida al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (SPRL) que corresponda. Las direcciones de correo son:*

### **SPRL Coordinador:**

[prevencion-coordinador@listas.carm.es](mailto:prevencion-coordinador@listas.carm.es)

### **SPRL Educación:**

[sprl\\_educacion@murciaeduca.es](mailto:sprl_educacion@murciaeduca.es)

### **SPRL SMS:**

[prevencion-sms@listas.carm.es](mailto:prevencion-sms@listas.carm.es)

## **¿Quién presenta la solicitud?**

- La persona presuntamente acosada.
- Representante legal o sindical elegido/a por la persona presuntamente acosada.
- Otra persona/as que tenga/n conocimiento del posible acoso  
*En caso de que la solicitud no sea presentada por la presunta víctima, deberá ser ratificada por ésta.*

*En el anexo II se recoge un impreso modelo que deberá estar accesible a los empleados públicos en la intranet de la CARM.*

## **RECUERDA**

1. Documentar desde el principio todas las conductas constitutivas de posible acoso (provocaciones, comentarios, agresiones, etc.,) de que se sea objeto, y qué sentimientos le provocó, haciendo una especie de “diario”, refiriendo fecha, hora, lugar, descripción de los hechos, testigos presentes..... (Anexo I Diario de incidentes).
2. Escribir todas las consecuencias psicofísicas que has sufrido o sufres como consecuencia del posible acoso, ya sean psíquicas (depresión, pánico, angustia...), físicas (cefaleas, alteración del apetito, alteración del

- sueño, problemas gástricos...) o de comportamiento.*
3. *En la medida de lo posible, procurar mantener la calma ante los ataques del presunto acosador, es probable que si no consigue la gratificación que espera de sus acciones cese en el intento.*
  4. *Es muy importante mantener una fuerte autoestima y confianza en uno mismo, de manera que la conducta del agresor/a no genere en la víctima sentimientos de culpabilidad.*
- En la medida de lo posible, procurar comunicarse con la persona/s presuntamente acosadora/s utilizando lo medios informáticos a nuestro alcance, como el correo electrónico, así mismo, pedir que se nos formulen las demandas por escrito (ej. “verbalmente me ha sido comunicado que haga tal cosa, ruego confirmación por escrito...”).*

## 4. Criterios a los que debe ajustarse la actuación.-

### Notificación de posible acoso

*El personal afectado por un supuesto caso de acoso laboral podrá ponerlo en conocimiento de la organización y a obtener respuesta siempre que exista constancia de su comunicado. Así mismo, cualquier persona al servicio de la Administración podrá poner en conocimiento de sus superiores jerárquicos los casos de posible acoso laboral que conozca.*

### Ejercicio de las acciones administrativas/judiciales

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

### Recabación de información.

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

### Inocencia demostrada.

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

### **Denuncia dolosa.**

*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.*

### **Información a los delegados de prevención**

*Los delegados de prevención, a través de los Comités y Comisiones de Seguridad y Salud Laboral, serán informados 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.*

### **Colaboración con la Investigación.**

*Durante el procedimiento, el personal requerido para la evaluación de la situación planteada deberá colaborar en la investigación cuando sean requeridos para ello, así como a aportar la documentación o información solicitada.*

## **5. Garantías que debe cumplir el procedimiento.-**

### **Respeto y protección de las personas**

*La organización deberá adoptar las medidas que estime pertinentes para garantizar el derecho a la protección de la salud del personal afectado. Se protegerá la dignidad y la intimidad de las personas afectadas y en ningún caso podrán recibir trato discriminatorio o perjudicial. A tal efecto, se prohibirán 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.*

### **Confidencialidad**

*Aquellas personas que 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. La documentación utilizada en el desarrollo del protocolo se tramitará a través de los medios que garanticen la confidencialidad. Todo ello de acuerdo con lo indicado en la Ley de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas vigente.*

### **Diligencia**

*La investigación y la resolución sobre la conducta denunciada deben ser realizadas sin demoras indebidas, de forma que el procedimiento pueda ser completado dentro de los plazos establecidos respetando las garantías a cumplir.*

## **Imparcialidad**

*El procedimiento debe garantizar una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todos los afectados. Todos los intervenientes han de buscar de buena fe la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados.*

## **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.*

## **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.*

## **6. Referencias Legales.-**

### **Constitución Española.-**

#### **Artículo 14:**

Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza y sexo.

#### **Artículo 15:**

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 degradantes.

#### **Artículo 10.-**

I.- La dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás son fundamento del orden político y de la paz social.

#### **Artículo 18.-**

1. Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.
2. El domicilio es inviolable. Ninguna entrada o registro podrá hacerse en el sin consentimiento del titular o resolución judicial, salvo en caso de flagrante delito.
3. Se garantiza el secreto de las comunicaciones y, en especial, de las postales, telegráficas y telefónicas, salvo resolución judicial.

**4.** La Ley limitará el uso de la informática para garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos y el pleno ejercicio de sus derechos.

### **Estatuto de los trabajadores.-**

#### **Artículo 4.- Derechos laborales.**

**2.-** En la relación de trabajo, los trabajadores tienen derecho:

- a)** A la ocupación efectiva.
- e)** Al respecto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, y frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo.

### **Ley de Prevención de Riesgos Laborales.-**

**Artículo 14.-** En cumplimiento del deber de protección, el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo.

#### **Artículo 15.- Principios de la acción preventiva:**

**1.-** El empresario aplicará las medidas que integran el deber general de prevención previsto en el artículo anterior, con arreglo a los siguientes principios generales:

- a.-** Evitar los riesgos.
- b.-** Evaluar los riesgos que no se pueden evitar.
- c.-** Combatir los riesgos en su origen.
- g.-** Planificar la prevención, buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo.
- i.-** Dar las debidas instrucciones a los trabajadores.

### **Acuerdo marco europeo sobre acoso y violencia en el lugar de trabajo.-**

El respeto mutuo por la dignidad de los demás a todos los niveles dentro del lugar de trabajo es una de las características dominantes de las organizaciones con éxito. Por eso el acoso y la violencia son inaceptables.

La Unión Europea y las leyes nacionales definen el deber de los empleadores a proteger a los trabajadores contra el acoso y la violencia en el lugar de trabajo.

**4.- Prevención, identificación y gestión de los problemas de acoso y violencia.**

Concienciar y formar adecuadamente a jefes y de trabajadores puede reducir la probabilidad del acoso y la violencia en el trabajo.

Las empresas deben tener una declaración clara e inequívoca de que el acoso y la violencia no serán tolerados. Esta declaración especificará los procedimientos que se seguirán cuando se presenten los casos.

En la Resolución del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo (20001/2339), se recomienda a los poderes públicos de cada país la necesidad de poner en práctica políticas de prevención eficaces y definir procedimientos adecuados para solucionar los problemas que ocasiona.

#### **Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público**

En el título VII tipifica en el artículo 95, punto 2, como faltas disciplinarias de carácter muy grave, el acoso laboral y los acosos de naturaleza discriminatoria, el acoso moral, sexual y por razón de sexo.

#### **Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.**

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 funcionarial 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 previéndose 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».

#### **Plan General de Prevención de Riesgos de la CARM. Aprobado por resolución el 19/07/2010**

En el que se establecen una serie de comportamientos no permitidos del personal al servicio de la Administración, al personal directivo y de designación política.

#### **Resolución de 5 de mayo de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública.**

Por la que se aprueba y publica el Acuerdo de 6 de abril de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado.

## **ANEXO Nº I**

### **ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO**

#### **DIARIO DE INCIDENTES**

## ¿Qué es el diario de incidentes?

El diario de incidentes es una herramienta que te permitirá recoger de un modo estructurado las situaciones que estás viviendo en tu entorno de trabajo y que te ayudará a clarificar si se trata de comportamientos de acoso, siguiendo la metodología que a continuación te exponemos.

## ¿En qué puede ayudarnos este diario?

Está demostrado que cuando somos víctimas o incluso testigos, de situaciones violentas, con el paso del tiempo tendemos a alterar o modificar los elementos que componen su recuerdo: *la memoria de los hechos*. Incluso llegan a olvidarse, parcial o totalmente. Por ello, es muy importante hacer constar, lo antes posible, cualquier tipo de comportamiento que nos haya afectado, nos haya resultado ofensivo, etc.: *los hechos estarán más frescos en la memoria*. Es así mismo fundamental anotar todas las circunstancias que lo rodearon, antes de que haya transcurrido más de un día desde que se produjeron o iniciaron.

Conviene diferenciar entre:

**Conductas emitidas por personal externo: usuarios.**

*Este tipo de incidentes no son objeto de este diario. La Administración Regional cuenta con un protocolo específico para abordar estos comportamientos (Plan de prevención y actuación ante agresiones externas en el Ámbito de la mesa sectorial de Administración y servicios de la Administración regional) que puedes consultar en tu intranet accediendo al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.*

**Conductas emitidas por personal de la Administración**

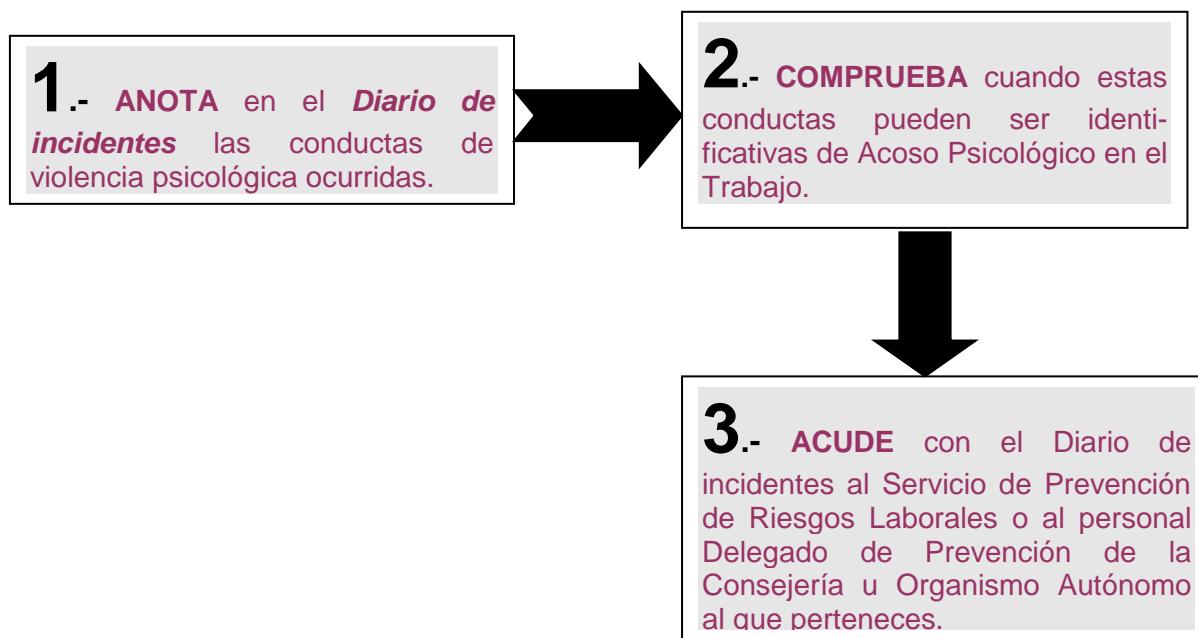
*Cuando las agresiones las emite el personal adscrito a esta Administración Regional. Estos serán los incidentes que habrá que reseñar en este diario.*

También conviene diferenciar las conductas de acoso de aquellos conflictos, discrepancias, discusiones, diferencias de opinión, etc., que puedan surgir tanto de cuestiones relativas a las tareas (procedimientos de trabajo, etc.) como a las

respectivas aficiones, gustos y preferencias (políticas, deportivas, etc.) y lleven a comportamientos que podrían etiquetarse como “molestos”, pero que no pueden ser considerados acoso psicológico en el trabajo.

Finalmente, se ha observado en los últimos años, a raíz de la creciente divulgación de este fenómeno, ciertas personas que pretenden utilizar supuestas situaciones de acoso o magnificar comportamientos discrepantes en su interacción social en la empresa, de forma interesada.

En resumen, utilizado adecuadamente, el uso de este diario puede ser útil para el personal de la CARM que pueda estar sufriendo una situación de acoso laboral.



### ¿Cómo usar el diario de incidentes?

Si por parte del personal de la unidad en la que prestas tus servicios crees que se han generado acciones o comportamientos de violencia psicológica hacia ti (ver tipos descritos en la Tabla 1), y cada vez que creas que se ha generado una nueva acción o repetido una anterior, rellena todas las casillas de una de las filas de la tabla que hallarás en la página siguiente, teniendo en cuenta lo que se indica a continuación:

<b>Fecha</b>	<i>Día en que se produce la acción o comportamiento. Si se producen diversas acciones o comportamientos en un mismo día, utiliza una fila para cada ocasión.</i>
<b>Hora</b>	Hora en la que se produce la acción o comportamiento.
<b>Tipo/s de conducta/s</b>	<i>En la definición se habla de “exposición a conductas de violencia psicológica”. ¿Qué es una conducta psicológicamente violenta?: En la Tabla 1 se especifican una serie de ejemplos. Indica en la columna del diario de incidentes el/los número/s correspondiente/s (puedes anotar más de un número).</i>
<b>Lugar</b>	<i>Anota dónde se han dado estas conductas (ver Tabla 2).</i>
<b>Quién/es hacen conducta</b>	<p><i>Anota quién/es llevan a cabo la acción. Se aconseja seguir las siguientes instrucciones:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para llenar esta columna, debes elaborar una lista codificada de personas.</li> <li>- A cada persona que haya generado un comportamiento de acoso le asignarás un número.</li> <li>- Guarda la lista aparte, en lugar seguro (en casa, por ejemplo).</li> <li>- Cada vez que una de las personas de la lista actúe de forma ofensiva hacia ti, anota su número en esta casilla.</li> <li>- Si se trata de varias personas actuando conjunta o consecutivamente, se anotarán sus respectivos números.</li> </ul>
<b>Personas presentes</b>	<i>Se refiere a otras personas presentes cuando tuvo lugar la acción, que no colaboran en ella y se mantienen como testigos silenciosos o bien intentan “ponerse de nuestro lado”. Procede como en la ocasión anterior, usando el listado codificado, y asigna un número a las personas que, aunque no hayan participado de forma activa en el suceso, estaban presentes.</i>
<b>Otras personas afectadas</b>	<i>Otras personas presentes cuando tuvo lugar la acción y que también se vieron afectadas por ella. Procede como en la ocasión anterior, mediante un listado codificado.</i>
<b>Qué hago</b>	<i>Comportamiento que has adoptado durante y después de la acción. Anota el comportamiento según el listado de la Tabla 3.</i>
<b>Cómo me afecta</b>	<i>Valora, de 0 a 10, hasta qué punto te ha afectado la situación. Ayúdate considerando las opciones presentadas en la Tabla 4.</i>

Fecha	Hora	Tipo/s conducta	Lugar	Quién/es Hacen conducta	Personas presentes	Otras Personas afectadas	Qué hago	Cómo me afecta
dd/mm/aa	hh:mm	Tabla 1	Tabla 2	Código personal	Código personal	Código personal	Tabla 3	Tabla 4

TABLA 1: TIPO DE CONDUCTA		Código
Me hablan a gritos.		1
Me reducen responsabilidades, tareas, etc., sin justificación suficiente		2
Abuso de autoridad (no me dejan hacer mi trabajo, fijan objetivos inalcanzables en mi trabajo, reducen excesivamente los plazos para llevar a cabo mis tareas, me intimidan o amenazan con abrirme un expediente, traslado...)		3
Criticán constante o excesivamente mi trabajo. Me descalifican. Juzgan mi labor de forma ofensiva		4
Supervisión excesiva: a mi trabajo, horarios, etc.		5
Me excluyen de reuniones de trabajo, encuentros sociales relacionados con el trabajo, etc. (descansos, comidas, cenas, etc.).		6
Me culpan de situaciones de las que no soy responsable.		7
Se burlan, mofan o difunden comentarios maliciosos sobre mí, incluyendo cuestiones ajena a mi trabajo.		8
Rechazan peticiones razonables de festivos, gestiones fuera de la empresa, etc.		9
No me saludan, ni me dirigen la palabra. Se comportan como si no existiera, etc.		10
Otras (especificar)		11

TABLA 2: LUGAR		Código
En mi puesto de trabajo (aislado).		1
En el puesto de trabajo de otra persona.		2
En el puesto de trabajo-despacho-sala compartido con otros compañeros/as.		3
En la sala de reuniones.		4
En la sala de descanso o en lugares de paso.		5
Fuera del ámbito laboral (bar, calle, restaurante, etc.).		6

<b>TABLA 3: QUÉ HAGO</b>	<b>Código</b>
No hago nada, no respondo, me inhibo o me voy a otro lugar.	1
Intento responder/dialogar, pero continúan o incrementan la intensidad de la conducta.	2
Respondo/dialogo y finaliza la conducta.	3
Respondo vehementemente y la situación se convierte en una disputa abierta.	4
Comento a superiores, iguales o subordinados la situación(o a delegados prevención, Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, etc.).	5

<b>TABLA 4: CÓMO ME AFECTA</b>	<b>Código</b>
Me molesta, pero no siento cambios en mi estado de ánimo.	1-2
Me molesta y noto que me he alterado ligeramente.	3-4
Me he alterado, pero en menos de dos horas vuelvo a mi estado de ánimo habitual.	5-6
Me he alterado y tardo más de un día en no recordar constantemente el hecho.	7-8
Me he alterado mucho. Recuerdo constantemente el hecho, y ha afectado mi estado de ánimo fuera de la empresa. A veces rememoro el momento, incluso en sueños	9-10

**¿Cómo sé que puedo estar siendo víctima de acoso psicológico en el trabajo?**

*El diario de incidentes es un instrumento que únicamente muestra indicios de poder ser víctima de acoso psicológico en el trabajo. Para analizar la situación desde un punto de vista preventivo y determinar las medidas a adoptar, es necesario seguir lo dispuesto en esta guía*

**¿Cuándo deberé comunicarlo?**

Se recomienda comunicarlo en los siguientes casos:

1. Llegar a las 6 entradas o filas en la tabla.
2. Presencia en la columna “Tipo/s de conducta” de las conductas 2, 3, 4, 6, 7, 8 o 10.
3. Haber consignado como mínimo una afectación superior a 7.

## **ANEXO Nº II**

### **MODELO DE SOLICITUD DE ACTUACIÓN POR PRESUNTO ACOSO**

## ■ 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: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_ V \_\_\_\_\_ M \_\_\_\_\_

Teléfono de contacto \_\_\_\_\_

#### Datos profesionales:

Dirección General/Organismo Autónomo    Servicio/Departamento...

#### 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 DENUNCIA EN CASO DE QUE NO COINCIDA CON EL PERSONAL AFECTADO.

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_ NIF: \_\_\_\_\_ Sexo \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_ V \_\_\_\_\_ M \_\_\_\_\_

Teléfono de contacto \_\_\_\_\_

### DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

--

## **DOCUMENTACIÓN ANEXA**

---

Si, (especificar).

No

--

## **SOLICITUD**

---

Solicito el inicio de las actuaciones según protocolo de actuación frente al acoso aprobado con fecha \_\_\_\_\_ 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 DEL PERSONAL QUE PRESENTA LA SOLICITUD: