

f

RESOLUCION 909 /2019, de 8 de abril, de la Directora General de Función Pública, por la que se aprueba el "Procedimiento de prevención, resolución y seguimiento de la situaciones de conflicto, acoso (moral, sexual y discriminatorio) u otros tipos de violencia interna en el entorno laboral", de aplicación a todo el personal al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos.

Por Resolución 1936/2010, de 19 de julio, del Director General de Función Pública, se aprueba el "Procedimiento de prevención, resolución y seguimiento de las situaciones de violencia y acoso (moral, sexual y discriminatorio) en el entorno laboral", de aplicación a todo el personal al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos.

El Comité Coordinador de Seguridad y Salud, en su calidad de órgano paritario y colegiado, tiene por objeto coordinar las actuaciones de participación y consulta en el conjunto de la Administración de la Comunidad Foral y sus organismos autónomos, en materia de prevención de riesgos laborales. En sesión ordinaria celebrada el pasado día 31 de enero de 2018, se acuerda revisar y dar una nueva redacción al citado procedimiento de cara a mejorarlo y que resulte más operativo.

A estos efectos, se constituye un grupo de trabajo y se elabora por parte de esta Administración una propuesta inicial del nuevo procedimiento, que es presentado ante el Comité Coordinador de Seguridad y Salud en sesión ordinaria celebrada el pasado día 19 de junio de 2018, abriéndose plazo para que las centrales sindicales con representación en el referido Comité Coordinador (a saber: ELA, LAB, CCOO, UGT, AFAPNA, SATSE y SMN) pudiesen presentar alegaciones a dicha propuesta inicial. A la vista de las alegaciones formuladas el grupo de trabajo constituido al efecto elabora una segunda propuesta cuyo texto es sometido a consulta del Comité Coordinador de Seguridad y Salud en sesión ordinaria celebrada el pasado 14 de diciembre de 2018. El posicionamiento de las 7 representaciones sindicales presentes en dicho Comité, resulta favorable por parte de CCOO, SATSE y SMN, se abstiene UGT y es contrario por parte de ELA, LAB y AFAPNA.

Teniendo en consideración este posicionamiento y las alegaciones formuladas, el grupo de trabajo propone una modificación en el texto del nuevo procedimiento y este es sometido nuevamente a consulta del Comité Coordinador de Seguridad y Salud en sesión ordinaria celebrada el pasado 28 de marzo de 2019. El texto definitivo es aprobado por unanimidad de los miembros asistentes a la reunión representantes de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos y por la mayoría de los Delegados y Delegadas de Prevención asistentes a dicha reunión representantes de las centrales sindicales,

concretamente, con los votos favorables de ELA, CCOO, UGT, AFAPNA, SATSE, la abstención de SMN que no asistió a dicha reunión y el voto en contra de LAB. Dicho texto definitivo del nuevo "Procedimiento de prevención, resolución y seguimiento de la situaciones de conflicto, acoso (moral, sexual y discriminatorio) u otros tipos de violencia interna en el entorno laboral" se presenta ante esta Dirección General de Función Pública para su debida aprobación.

En consecuencia, y en ejercicio de las atribuciones que tengo asignadas por el Decreto Foral 30/2005, de 21 de febrero,

HE RESUELTO:

1.º Aprobar el "Procedimiento de prevención, resolución y seguimiento de la situaciones de conflicto, acoso (moral, sexual y discriminatorio) u otros tipos de violencia interna en el entorno laboral", de aplicación a todo el personal al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y organismos autónomos dependientes de la misma, cuyo texto figura como anexo único a la presente Resolución, en sustitución del anterior "Procedimiento de prevención, resolución y seguimiento de las situaciones de violencia y acoso (moral, sexual y discriminatorio) en el entorno laboral".

2.º Disponer que por parte del Servicio de Prestaciones Sociales se proceda a realizar los

trámites oportunos de cara a la publicación, tanto en la Intranet como en la página web del Gobierno de Navarra, del texto completo de dicho procedimiento.

3.º Notificar la presente Resolución y su anexo único al Comité Coordinador de Seguridad y Salud de la Administración de la Comunidad Foral y sus organismos autónomos, al Comité de Seguridad y Salud de la Administración General, al Comité de Seguridad y Salud del Organismo Autónomo Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, al Comité de Seguridad y Salud del Departamento de Educación, al Comité de Seguridad y Salud del Departamento de Derechos Sociales, al Comité de Seguridad y Salud del Cuerpo de la Policía Foral de Navarra, al Comité de Seguridad y Salud de los Servicios de Bomberos y de Protección Civil, al Comité de Seguridad y Salud de la Administración de Justicia en Navarra, a las Secretarías Generales Técnicas de los distintos Departamentos de la Administración de la Comunidad Foral, a los responsables de las Unidades de Gestión de Recursos Humanos de los organismos autónomos afectados por la aplicación de este procedimiento, al Servicio de Prestaciones Sociales y a la Sección de Prevención de Riesgos Laborales de la Dirección General de Función Pública, a la Subdirección de Personal y Relaciones Laborales del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea (Subdirección y Servicio de Prevención de Riesgos Laborales adscrito a la misma), al Servicio de Recursos Humanos y a la Sección de Prevención de Riesgos Laborales del Departamento de Educación, al Servicio de Régimen Jurídico de la Dirección General de

Interior, al Servicio de Gestión de Medios Humanos y Materiales de la Dirección General de Justicia, y a las Centrales Sindicales con representación en el Comité Coordinador de Seguridad y Salud de la Administración de la Comunidad Foral y sus organismos autónomos, a efectos de su divulgación y difusión entre el personal perteneciente al ámbito referido.

Pamplona, ocho de abril de dos mil diecinueve.

LA DIRECTORA GENERAL DE
FUNCIÓN PÚBLICA



Amaia Goñi Lacabe

ANEXO

**PREVENCIÓN, RESOLUCIÓN Y
SEGUIMIENTO DE LAS
SITUACIONES DE CONFLICTO,
ACOSO (MORAL, SEXUAL Y
DISCRIMINATORIO) U OTROS
TIPOS DE VIOLENCIA INTERNA
EN EL ENTORNO LABORAL**

10.18R

ÍNDICE

1. CONSIDERACIONES GENERALES
2. DEFINICIONES
3. OBJETO DEL PROCEDIMIENTO
4. ÁMBITO DE APLICACIÓN
5. GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO
6. ACTUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA Y SUS ORGANISMOS AUTÓNOMOS EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS O DE VIOLENCIA INTERNA EN EL ENTORNO LABORAL
7. PROCEDIMIENTOS DE RESOLUCIÓN Y SEGUIMIENTO EN MATERIA DE CONFLICTO, ACOSO U OTROS TIPOS DE VIOLENCIA INTERNA EN EL ENTORNO LABORAL
8. APLICACIÓN DE MEDIDAS Y SEGUIMIENTO

ANEXO I. Listado de referencia de conductas.

ANEXO II. Contenido mínimo de la notificación de situación de conflicto, acoso u otros tipos de violencia interna en el entorno laboral.

ANEXO III. Diagrama de flujo del procedimiento.

1. CONSIDERACIONES GENERALES

Los conflictos interpersonales, las agresiones físicas, el acoso psicológico, el acoso sexual el acoso discriminatorio y en concreto el acoso por razón de sexo, (incluido este último por la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de hombres y mujeres) en el ámbito laboral, son situaciones de violencia física y psicológica, con distintos niveles de intensidad y gravedad. Se manifiestan en comportamientos que humillan, discriminan, debilitan y/o amenazan a un empleado o empleada o grupo de ellos. El estrés laboral tiene una evidente conexión fáctica por cuanto suele presentarse de forma simultánea o relacionada. Sin embargo, cada uno de ellos tiene un tratamiento diferente. Por ello, el presente procedimiento de actuación trata de dar respuesta mediante diferentes medidas preventivas, correctoras y de intervención, a todas estas situaciones.

La Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus Organismos Autónomos tienen la obligación de cumplir con lo dispuesto en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (31/1995) y su normativa de desarrollo, para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores y las trabajadoras, obligación que debe extenderse a la protección de quienes puedan ser objeto de comportamientos no adecuados por parte de otros empleados o empleadas. En consecuencia, si se tiene conocimiento de la existencia de una posible situación de las descritas anteriormente por sus propios medios, por el Servicio de Prevención correspondiente o a través del propio trabajador o trabajadora afectada, compañeros y compañeras de trabajo o representantes de los trabajadores, tiene la obligación de intervenir.

Existen una serie de principios básicos, como son, fundamentalmente, el derecho a la igualdad de trato y no discriminación, el derecho a la dignidad en el trabajo, el derecho del trabajador a su intimidad e integridad y el derecho a su salud, que se enmarcan dentro de lo que se ha denominado violencia psicológica en el trabajo, y así los actos y conductas contrarios a los mismos, vienen tipificados como faltas graves o muy graves en el reglamento de régimen disciplinario de los funcionarios de las Administraciones Públicas de Navarra. A este respecto, en el artículo 6 d) de dicho reglamento se refleja como falta disciplinaria grave, "La falta de respeto a las autoridades, superiores, compañeros, subordinados y administrados" y en el artículo 7 h) se recoge como falta muy grave, "Toda actuación que suponga discriminación por razón de sexo, religión, lengua, opinión, lugar de nacimiento o vecindad o

cualquier otra condición o circunstancia personal o social". Así mismo, cabe hacer mención especial a la Ley Foral 4/2003, de 14 de febrero, de medidas relativas al personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra, cuyo artículo 2, en cumplimiento del compromiso adquirido con la representación sindical, añade una nueva letra m) al artículo 63 del Texto refundido del Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra, con el fin de incluir el acoso sexual como falta grave.

Por último, la Administración de la Comunidad Foral y sus Organismos Autónomos, deben concienciarse del problema del acoso y la violencia en el trabajo. En este sentido, deberán adoptar medidas tendentes a la mejora de la organización y la dirección de la misma, generando un clima laboral de satisfacción y plenitud, que repercuta favorablemente en la salud y bienestar de su personal empleado.

2. DEFINICIONES

Las definiciones de los términos empleados para referirse a las conductas que se relacionan en este procedimiento, son las siguientes:

VIOLENCIA INTERNA:

El concepto "violencia interna" en el trabajo recoge todas aquellas conductas que se pueden dar entre el personal comprendiendo la violencia física y las conductas de acoso sexual, acoso psicológico o moral, acoso discriminatorio y por razón de sexo, que puedan producirse en el ámbito laboral o fuera de él pero que está relacionado con el trabajo.

ACOSO PSICOLÓGICO O MORAL:

Se considera como acoso psicológico o moral la exposición a conductas de violencia psicológica intensa, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo hacia una o más personas, por parte de otra u otras que actúan frente a aquellas desde una posición de poder -no necesariamente jerárquica sino en términos psicológicos-, con el propósito o el efecto de crear un entorno hostil o humillante que perturbe la vida laboral de la víctima.

Dicha violencia se da en el marco de una relación de trabajo, pero no responde a las necesidades de organización del mismo; suponiendo tanto un atentado a la dignidad

de la persona, como un riesgo para su salud. (NTP 854 Acoso psicológico en el trabajo).

ACOSO SEXUAL:

El artículo 7.1 de la Ley Orgánica de Igualdad 3/2007 define al acoso sexual como "cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual, que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo".

ACOSO DISCRIMINATORIO:

Constituido mediante conductas discriminatorias por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad y orientación sexual que tengan como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un ambiente intimidatorio, humillante u ofensivo. Cuando las conductas de abuso de autoridad y trato vejatorio tengan un móvil discriminatorio, probablemente se estará ante un acoso discriminatorio.

ACOSO POR RAZÓN DE SEXO:

Cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno degradante intimidatorio u ofensivo. El condicionamiento de un derecho o de una expectativa de derecho (ejemplo: promoción laboral, acceso a formación, traslados, complemento específico, etc.) a la aceptación de una situación de acoso sexual o de acoso por razón de sexo (trato desfavorable relacionado con embarazo, maternidad, paternidad...) se considerará también acto de discriminación por razón de sexo.

VIOLENCIA FÍSICA:

Acto de violencia intencional que se ejerce mediante la utilización de la fuerza física, armas u otros objetos.

CONFLICTO EN EL ÁMBITO DEL TRABAJO:

Se entiende por tal la interacción entre personas interdependientes que perciben oposición de intereses, objetivos y/o valores y que ven en la otra parte un obstáculo en la consecución de sus metas, lo que origina una disputa de derecho o de interés.

En el Anexo I se relacionan con carácter no exhaustivo las conductas que pueden constituir acoso.

3. OBJETO DEL PROCEDIMIENTO

El presente procedimiento establece las actuaciones a realizar en materia de prevención, resolución y seguimiento de las situaciones de:

- acoso psicológico o moral
- acoso sexual
- acoso discriminatorio, acoso por razón de sexo
- otras conductas hostiles, como maltrato o agresiones entre personas trabajadoras
- conflictos interpersonales

Este procedimiento deberá ser adaptado e integrado en los Planes de Prevención de los diferentes ámbitos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus Organismos Autónomos. La adaptación del procedimiento será aprobada por el órgano competente que se establezca en el Plan de Prevención del ámbito, previa consulta a los Delegados y las Delegadas de Prevención que corresponda en cada ámbito.

Las situaciones de conflicto o de violencia ejercida por las personas administradas o por terceros se abordarán siguiendo el Procedimiento de Agresiones Externas establecido en cada ámbito.

Las situaciones de conflicto o violencia interna en las que esté involucrado personal de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus Organismos Autónomos y personal de una empresa externa o de otra Administración, se abordarán en base a lo previsto en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales en materia de coordinación de actividades empresariales, con la finalidad de llegar a un acuerdo entre ambas entidades sobre la forma de abordar la situación. En todo caso, se adoptarán las medidas necesarias para garantizar la seguridad y salud de las personas implicadas.

Cuando la situación afecte únicamente a personal de empresas externas, el órgano competente en materia de personal del ámbito correspondiente adoptará las medidas necesarias para poner en conocimiento de la o las empresas la situación detectada.

4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación del presente procedimiento comprende a todas las personas que prestan servicios en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus Organismos Autónomos.

En los casos en los que esté involucrado personal de diferentes ámbitos de actuación de los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales (en adelante SPRL) de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra o sus Organismos Autónomos, los SPRL de cada ámbito se coordinarán para consensuar la forma de abordar la situación en base al presente procedimiento.

Este procedimiento se aplicará en el caso de que se produzcan los comportamientos recogidos en el punto anterior y en el anexo I.

5. GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO

- Actuación imparcial por parte de las personas implicadas en este procedimiento así como un trato justo para todas las personas afectadas.
- Exclusión de su participación en los procedimientos y en las Comisiones Investigadoras o en los procesos de mediación, de aquellas personas que tengan algún conflicto de interés en el caso.
- Intervención y resolución en el menor plazo posible.
- Participación de los Delegados y Delegadas de prevención en el diseño, redacción y en las fases que les corresponden en el procedimiento.
- Deber de sigilo para todas aquellas personas que hayan participado en cualquiera de las fases previstas en este procedimiento sobre la información y documentación recabada.
- Protección del derecho a la intimidad de las personas que han tomado parte en cualquiera de las fases de este procedimiento.
- El tratamiento de la información personal generada se regirá por lo establecido en el Reglamento Europeo de Protección de datos y en la Ley Orgánica de Protección de Datos.

- Derecho a una protección integral de la salud de las personas que hayan sido víctimas de acoso o de violencia: la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus Organismos Autónomos adoptarán las medidas necesarias para brindar el apoyo organizativo y psicológico necesario para lograr su restablecimiento.
- Ausencia de represalias para las personas que hayan sido objeto de cualquier tipo de acoso, las que planteen una reclamación o las que presten asistencia en cualquier parte del proceso facilitando información o interviniendo. Cualquier acción de intimidación, persecución, discriminación o represalia, podrá ser considerada como falta leve o grave y dar lugar a la incoación del correspondiente expediente disciplinario.
- Si de la intervención se concluye que la persona denunciante ha presentado una falsa denuncia con ánimo de difamar o dañar esta acción podrá ser considerada como falta leve o grave y dar lugar a la incoación del correspondiente expediente disciplinario.

6. ACTUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA Y SUS ORGANISMOS AUTÓNOMOS EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS Y DE VIOLENCIA INTERNA EN EL ENTORNO LABORAL

La actuación preventiva, siguiendo los principios recogidos en el Art. 15 de la LPRL, debe realizarse a varios niveles:

6.1. Prevención de la violencia interna.

Compromiso de la Comunidad Foral de Navarra o sus Organismos Autónomos a gestionar situaciones de violencia interna, desde el principio de la tolerancia cero y adopción y revisión del presente procedimiento.

6.2. Evaluación de riesgos.

La evaluación de riesgos y en especial la evaluación de riesgos psicosociales será una de las herramientas fundamentales para la identificación y valoración de todos aquellos factores de riesgo relacionados con la generación de conflictos/violencia interna y el punto de partida para el diseño de un entorno de relaciones personales

saludables y para la propuesta de medidas preventivas que contribuyan a ello. La Planificación de la Actividad Preventiva recogerá estas medidas preventivas, que podrán ser tanto medidas técnicas como medidas organizativas y/o formativas.

6.3. Vigilancia de la Salud.

Mediante la Vigilancia de la Salud se pueden identificar situaciones de riesgo y posibles alteraciones de la salud de las personas trabajadoras, así como proponer las actuaciones oportunas sobre las personas afectadas.

6.4. Establecimiento de sistemas de notificación y registro.

El Plan de Prevención de cada Ámbito debe establecer sistemas para la notificación de situaciones de conflicto o de violencia interna, que sean de fácil acceso para todos los trabajadores y las trabajadoras, y que garanticen el derecho a la intimidad y a la protección de datos de carácter personal. En el Anexo II se indica el contenido mínimo a señalar en estos sistemas de notificación.

Igualmente, deberá establecer un sistema de registro de estos sucesos, que permita obtener datos estadísticos dirigidos a analizar cómo mejorar la acción preventiva en materia de situaciones de conflicto y violencia interna.

Por otro lado, también existen otras vías para la notificación de estas situaciones, como son:

- Solicitud de evaluación de riesgos: la propia persona trabajadora puede solicitar una evaluación de las condiciones de trabajo, mediante los medios habituales de comunicación con su Servicio de Prevención.
- Procedimiento de notificación e investigación de accidentes e incidentes: el Servicio de Prevención podrá detectar situaciones de riesgo notificadas a través de este procedimiento.

6.5. Información y Formación.

- 1) La Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus Organismos Autónomos pondrán en marcha actividades de formación e información entre el

personal con el fin de sensibilizar y capacitar en materia de resolución de conflictos. Para ello, desde los SPRL de cada ámbito, se coordinará la realización de las actividades informativas y formativas necesarias.

- 2) Este procedimiento estará disponible en formato digital tanto en la intranet como en la página web de Gobierno de Navarra, así como toda aquella información que resulte significativa en materia de prevención de conflictos y violencia en el trabajo.
- 3) Los Comités de Seguridad y Salud recibirán al menos trimestralmente, información de las actuaciones llevadas a cabo en materia de prevención de conflictos, acoso u otros tipos de violencia en el trabajo.

7. PROCEDIMIENTOS DE RESOLUCIÓN Y SEGUIMIENTO EN MATERIA DE CONFLICTO, ACOSO U OTROS TIPOS DE VIOLENCIA INTERNA EN EL ENTORNO LABORAL

7.1. Fase inicial.

Cuando la persona responsable de un centro de trabajo o unidad orgánica tenga conocimiento de una situación de conflicto o de violencia interna producida en el mismo, adoptará en el marco de su competencia las medidas que estime necesarias para resolver la situación a la mayor brevedad posible.

7.2. Fase de notificación.

1) Si no se resolviese la situación, la persona responsable mencionada lo notificará por escrito mediante el sistema de notificación que se establezca en cada ámbito, a la mayor brevedad posible, indicando las medidas que ha estimado necesario llevar a cabo. Esta notificación llegará al menos a:

- su inmediato superior
- al SPRL
- al órgano competente en materia de personal que se determine en cada ámbito (Secretaría General Técnica del Departamento, o Responsable de Recursos Humanos o Dirección de Profesionales por ejemplo).

2) Si la persona responsable está implicada en la situación de conflicto o de violencia interna, el interesado o interesada, bien directamente o a través de una tercera persona *con su consentimiento expreso*, podrá también realizar la notificación al SPRL y/o al órgano competente en materia de personal que se determine en cada ámbito.

3) También pueden la notificación de la situación las siguientes personas y por las siguientes vías:

- a) La persona o personas afectadas, en cuyo caso podrán dirigir la notificación por escrito al SPRL y al órgano competente en materia de personal que se determine en cada ámbito por los siguientes medios:
 - Por correo electrónico
 - Por el sistema de notificación que se habilite en cada ámbito
 - En registro general mediante instancia dirigida a la Secretaría General Técnica del Departamento, o Dirección de Recursos Humanos del Organismo Autónomo correspondiente. En el apartado de la Instancia donde indica Motivo, poner exclusivamente: Procedimiento 10.18R Adjuntar a la instancia en sobre cerrado (con la indicación: CONFIDENCIAL), el contenido de la notificación.
- b) Los Representantes de los trabajadores y las trabajadoras. Las vías para realizar la notificación serán las expuestas en el anterior apartado.
- c) El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales cuando tenga conocimiento de la existencia de una situación de conflicto o de violencia interna a través de diversos canales (correo electrónico, instancia, etc.) o bien identifique situaciones de conflicto o de violencia interna en el trabajo a través de las evaluaciones de riesgos, la vigilancia de la salud o las solicitudes de evaluación de condiciones de trabajo. Si estas situaciones no se pueden notificar por parte del inmediato superior o por la o las personas afectadas, el SPRL realizará la notificación por escrito y la remitirá al órgano competente en materia de personal.
- d) El órgano competente en materia de personal de cada ámbito cuando tenga conocimiento de la existencia de una situación de conflicto o de violencia interna a través de diversos canales (correo electrónico,

instancia, etc.). Si estas situaciones no se pueden notificar por parte del inmediato superior o por la o las personas afectadas, el órgano competente en materia de personal realizará la notificación por escrito y la remitirá al SPRL.

4) Cuando se tenga conocimiento a través de terceras personas, la información deberá ser comunicada a la persona o personas afectadas por parte de la persona designada por el órgano competente en materia de personal, con el fin de determinar si existen motivos para iniciar el procedimiento de resolución.

7.3. Fase de resolución.

La violencia física y/o psicológica, el acoso y de manera específica, el acoso sexual, el acoso discriminatorio y el acoso por razón de sexo, están tipificados en el Código Penal, por lo que el presente procedimiento interno funcionará con independencia de las acciones legales que puedan interponerse al efecto, ante cualquier instancia administrativa o judicial.

Si se iniciase demanda ante el órgano judicial competente, se paralizarán todas las vías administrativas hasta que se dicte resolución definitiva por parte de la autoridad judicial correspondiente. No obstante, tanto las medidas preventivas que se hayan adoptado como el procedimiento, continuarán aplicándose.

Un Técnico o Técnica designado por el SPRL junto con un o una profesional designado por el órgano competente en materia de personal que se determine en cada ámbito, realizarán un primer análisis de la notificación para determinar el procedimiento a seguir más adecuado, lo cual puede incluir el contactar con las partes afectadas y/o con sus responsables.

Para garantizar la protección de las personas implicadas en el proceso se podrán adoptar las medidas preventivas que se estimen necesarias en cualquier momento (como por ejemplo, separación física de las personas afectadas o reorganización de tareas).

Dichas medidas tendrán carácter temporal y estarán sujetas a las siguientes garantías:

- Solicitud motivada por el SPRL y el o la profesional designada por el órgano competente en materia de personal que se determine en cada ámbito.
- Las medidas preventivas se mantendrán mientras persista la desprotección de las personas implicadas.
- Las medidas no supondrán pérdida de derechos de las personas implicadas, en cuanto a condiciones laborales.
- Las medidas preventivas no implicarán, juicios de valor, ni limitaciones sobre las aptitudes y/o capacidades de los y las afectadas.

Tras el análisis de la notificación se deberá determinar si la situación responde a:

- Una situación de conflicto o de violencia interna que no implica acoso
- Una situación que puede implicar acoso

1. Cuando se determina que existe un conflicto o violencia interna que no implique acoso:

- a) Si se estima que es un *conflicto* y que *puede ser mediado* se ofrecerá a las partes implicadas establecer un **procedimiento de mediación** (ver punto 6.3.) que les ayude a resolver sus diferencias.
- b) Si se estima que es *un conflicto que no puede ser mediado u otra situación de violencia interna que no implique acoso* se llevará a cabo una intervención psicosocial y/o disciplinaria, en función del caso. También se actuará de esta manera en alguno de estos supuestos:
 - Cuando, habiéndose puesto en marcha un proceso de mediación *no se hayan alcanzado acuerdos* para resolver las diferencias;
 - Cuando, habiéndose puesto en marcha un proceso de mediación los profesionales designados por el SPRL y por el órgano competente en materia de personal que se determine en cada ámbito, establezcan que es necesario realizar una intervención psicosocial para evaluar las condiciones de trabajo y proponer medidas preventivas.

El personal técnico designado por el SPRL y la persona designada por el órgano competente en materia de personal que se determine en cada ámbito, tras recoger toda la información de todas aquellas personas necesarias, determinarán en el área de su competencia las medidas a adoptar. Por parte del SPRL se realizará un informe donde se plasmarán las medidas preventivas necesarias para eliminar el riesgo y si ello no es posible, para reducirlo o controlarlo. También se ofertará Vigilancia de la Salud y/o atención psicológica a las personas si procede. Desde el órgano competente en materia de personal que se determine en cada ámbito, si se estima necesario, se llevarán a cabo las medidas disciplinarias que correspondan.

Dichas medidas se pondrán en conocimiento de las personas responsables y de las partes interesadas para su ejecución.

2. Si existen sospechas razonables sobre un posible caso de acoso, se activará el protocolo de acoso (ver punto 6.4.).

7.4. Procedimiento de mediación:

7.4.1. Garantías del procedimiento de mediación.

- El procedimiento se caracteriza por ser neutral, confidencial, flexible y respetuoso con las personas y su diversidad.
- La mediación es voluntaria para cualquiera de las partes, y éstas podrán solicitar la suspensión del proceso en cualquier momento. Las partes podrán pedir asesoramiento y/o ayuda a los Delegados y las Delegadas de Prevención, o a otras personas que la persona afectada considere de su confianza durante todo el proceso.
- El procedimiento de mediación podrá llevarse a cabo por personal interno perteneciente la Administración de la Comunidad Foral y sus Organismos Autónomos o por profesionales externos. En ambos casos los o las profesionales deberán cumplir los requisitos legales necesarios que les habiliten para ejercer dicha labor. La persona mediadora deberá contar con la aprobación previa de las partes.

- La persona mediadora que lleve a cabo el procedimiento de mediación no podrá participar en cualquier otra fase del procedimiento 10.18R.
- En caso de que las partes lleguen a acuerdos para resolver su conflicto estos se plasmarán en un documento que deberá ir firmado por las partes y la persona mediadora. Este documento tendrá carácter confidencial en lo relativo a los acuerdos adoptados entre las partes, excepto si se llegan a acuerdos que, puedan tener influencia en la organización del trabajo o en aspectos que por su naturaleza, tengan que conocer los responsables. En ese caso, la persona mediadora elaborará un documento que recoja únicamente estos acuerdos y lo remitirá a las personas responsables de las partes implicadas.

7.4.2. Mediación.

En caso de que las partes implicadas aceptasen un procedimiento de mediación, se establecerá el siguiente proceso:

1. Fase informativa: en esta fase se explica a las partes el objeto y características del proceso de mediación. Objetivo a transmitir: con este procedimiento se pretende la resolución de conflictos de una manera ágil, dialogada y con la intervención de un tercero, la persona mediadora. Ésta ayudará a las partes a poner fin al conflicto y a evitar que se vuelvan a producir nuevos conflictos en el futuro.
2. La reunión de mediación se celebrará dentro de los diez días hábiles siguientes a la aceptación por las partes del proceso, salvo que existan razones justificadas que aconsejen la ampliación del plazo, y que deberán ser puestas en conocimiento de las partes.
3. Cualquiera de las partes podrá acudir a la reunión, si lo desea, acompañada por un Delegado o una Delegada de Prevención o persona de su confianza.
4. Resolución de la fase de mediación:
 - 4.1 La persona mediadora, en el plazo máximo de quince días hábiles desde la finalización del proceso de mediación, recogerá por escrito:
 - a) Las actuaciones realizadas en la fase de mediación.
 - b) Las medidas acordadas por las partes para dar solución al problema, en el denominado "documento de mediación".

c) El documento, en su caso, donde se recojan las medidas acordadas que por su naturaleza deban trasladarse a las personas responsables.

4.2 El documento de mediación será rubricado, en un plazo no superior a cinco días hábiles desde su dictado por las partes. La firma supondrá la conformidad con su contenido. Además de las partes, será rubricado por la persona mediadora.

4.3 En el caso de no producirse un acuerdo, la persona mediadora lo comunicará al órgano competente en materia de personal, y se continuará con el procedimiento.

5. Seguidamente la persona mediadora trasladará al órgano competente en materia de personal, que su vez lo trasladará a las personas responsables que sea preciso, el documento con las medidas que por su naturaleza deban conocer, así como al SPRL.
6. La persona mediadora deberá realizar un seguimiento de la puesta en marcha y mantenimiento del acuerdo entre las partes durante los seis meses siguientes a la emisión del informe, informando al órgano competente en materia de personal que se determine en cada ámbito y al SPRL de si se mantiene o no.
7. Si el acuerdo no se mantiene, la situación pasará a tratarse como si fuera un conflicto no sujeto a mediación, según lo establecido en este Procedimiento.

7.5. Procedimiento para situaciones de acoso.

Cuando se detecte o se notifique una posible situación de acoso se actuará bajo el principio de completa confidencialidad y de acuerdo al siguiente procedimiento:

- La presentación de notificación escrita por parte de la persona interesada o por parte de un/a representante con su consentimiento expreso, será necesaria para activar el protocolo de acoso propiamente dicho. Cada ámbito establecerá el sistema de notificación escrita que considere oportuno.
- Los hechos denunciados deberán haber sucedido en los últimos 12 meses.
- Medidas de protección a las víctimas: si hubiese indicios suficientes de una situación de acoso y en tanto no se finalizase el procedimiento, se tomarán las medidas oportunas para que la persona presuntamente agresora y la víctima no convivan en el mismo entorno laboral, medidas sobre las que

tendrá preferencia la persona agredida y medidas que no pueden suponer un detrimento de sus condiciones laborales, ni implicar juicios de valor, ni limitaciones sobre sus aptitudes y capacidades.

Una vez analizada la situación por parte de los representantes asignados por el SPRL y por el órgano competente en materia de personal que se determine en cada ámbito, se pueden contemplar varios supuestos:

1. Archivo de la misma, motivado por alguna de las siguientes razones:

- Desistimiento de la persona afectada.
- Falta de objeto o insuficiencia de indicios de acoso resolviéndose como una situación de agresión interna, maltrato o conflicto.
- Que se haya resuelto la situación por otros medios.

2. Si se determina la existencia de indicios de acoso:

2.1 Se constituirá una Comisión Investigadora formada por al menos:

- Una persona representante del órgano competente en materia de personal que se determine en cada ámbito.
- Una persona representante de la Dirección del ámbito.
- Una persona representante del SPRL del ámbito.
- Dos Delegados o Delegadas de Prevención.
- En caso de que exista acoso sexual o por razón de sexo, formará parte de la misma una persona con formación y experiencia específicas en igualdad de género.

En su designación se asegurará la distancia personal y afectiva suficiente entre los miembros de dicha comisión y las personas implicadas en el procedimiento.

2.2 Se trasladará el caso y toda la información disponible a la citada Comisión Investigadora para que realice la investigación formal de los hechos. La Comisión podrá proponer medidas preventivas, medidas correctoras, y/o instar la apertura de expediente disciplinario.

2.3 Desarrollo de la investigación por parte de la Comisión: serán citadas la persona denunciante, la víctima, la persona o personas denunciadas y testigos e informantes necesarios. Se preservará el derecho a la confidencialidad de la información y a no ser víctima de discriminación laboral por sus declaraciones.

2.4 Una vez efectuada la investigación la Comisión emitirá un informe donde se constaten las características principales y el diagnóstico de la naturaleza de la situación analizada, así como la propuesta de las medidas a implantar en las áreas y/o puestos de las personas afectadas consistentes en:

- Medidas para la eliminación o corrección del riesgo y otras.
- Medidas disciplinarias y/o sancionadoras conforme a la regulación interna.

Este informe se emitirá en el plazo de dos meses desde la comunicación de la situación y se remitirá a las partes directamente afectadas, a las personas con responsabilidad en la implantación de las medidas propuestas, al órgano competente en materia de personal del ámbito, al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del ámbito y al Comité de Seguridad y Salud que corresponda. La representación sindical que no forme parte de la Comisión Investigadora, en el ejercicio de su derecho de participación, podrá realizar propuestas sobre las medidas incluidas en el informe, dirigiéndolas al órgano competente en materia de personal del ámbito que corresponda.

- Toda persona que reciba dicho informe deberá obrar conforme al deber de confidencialidad de la información.
- Seguimiento del caso: el órgano competente en materia de personal del ámbito con el apoyo y asesoramiento del SPRL realizará un seguimiento sobre el grado de implantación de las medidas preventivas que se propusieron y sobre la eficacia de las mismas durante el año siguiente a la emisión del informe.

8. APLICACIÓN DE MEDIDAS Y SEGUIMIENTO

- La aplicación de las medidas de mejora propuestas tanto por el SPRL como por la Comisión de investigación se deberá llevar a cabo independientemente de aquéllas de carácter disciplinario que pudieran establecerse por parte de los órganos competentes de la Administración.
- El seguimiento del cumplimiento de los acuerdos realizados en el proceso de mediación, será llevado a cabo por la persona mediadora quien informará al SPRL y al órgano competente en materia de personal del ámbito de si el acuerdo se mantiene o no.
- La no aplicación de todas o algunas de las medidas propuestas, o la adopción, en su caso, de alguna medida distinta, deberá ser debidamente motivada ante la Dirección correspondiente, informando al Comité de Seguridad y Salud que corresponda y al SPRL.
- Los Delegados y las Delegadas de Prevención deberán ser informados a través del Comité de Seguridad y Salud, de la existencia de dicho proceso de intervención y de las acciones o medidas propuestas para la solución del conflicto, con el consiguiente deber de sigilo.
- El SPRL podrá realizar las siguientes actuaciones de seguimiento:
 - Seguimiento y valoración de las medidas implantadas, a la vista de la información facilitada por la unidad administrativa afectada y/o los trabajadores implicados.
 - Evaluación, orientación y seguimiento psicológico individual y colectivo.
 - Reconocimientos Médicos en Vigilancia de la Salud.
 - Evaluaciones de riesgo y seguimiento de la planificación de la actividad preventiva, etc.

ANEXO I

LISTADO NO EXHAUSTIVO DE REFERENCIA DE CONDUCTAS

Se consideran conductas propias de ACOSO PSICOLÓGICO O MORAL, sin constituir una lista exhaustiva, las siguientes:

- 1) Conductas de abuso de poder de Dirección de los mandos o responsables del centro de trabajo, como por ejemplo fijar objetivos inalcanzables o con plazos poco razonables, medidas organizativas arbitrarias e injustificadas, etc.
- 2) Conductas vejatorias o de maltrato hacia un trabajador o una trabajadora, que se produzcan entre personas que no mantienen entre sí una relación de mando o jerarquía formal, o si la mantuvieran no sería relevante
- 3) Medidas destinadas a excluir o aislar de la actividad profesional a una persona.
- 4) Ataques persistentes y negativos referentes al rendimiento personal o profesional.
- 5) El menoscabo de la reputación personal o profesional de una persona a través del rumor, la denigración y la ridiculización.
- 6) El menosprecio persistente de la labor de una persona o la fijación de objetivos con plazos poco razonables o inalcanzables, o la asignación de tareas imposibles.
- 7) El control desmedido o inapropiado del rendimiento de una persona.
- 8) La denegación inexplicable o infundada de periodos de licencia y formación.
- 9) El vaciamiento paulatino del contenido de las funciones inherentes a su puesto de trabajo.
- 10) Las acciones de represalia frente a los trabajadores y las trabajadoras que han planteado quejas, denuncias o demandas frente a la organización, o frente a los que han colaborado con los reclamantes.
- 11) Insultar o menospreciar repetidamente a una persona trabajadora.
- 12) Reprenderla reiteradamente delante de otras personas.
- 13) Difundir rumores falsos sobre su trabajo o vida privada.
- 14) Expresiones o alusiones vejatorias referentes a la pertenencia a etnias, religión, creencias, orientación sexual, lengua, opinión, etc.

Se consideran conductas propias de ACOSO SEXUAL, sin constituir una lista exhaustiva, las siguientes conductas, cuando no exista consentimiento por parte de la persona afectada:

- 1) El contacto físico deliberado y no solicitado, o un acercamiento físico excesivo e innecesario.
- 2) Comentarios o gestos repetidos de carácter sexual acerca del cuerpo, la apariencia o el estilo de vida de una persona.
- 3) Llamadas telefónicas, cartas o mensajes de correo electrónico de carácter ofensivo.
- 4) La persecución reiterada y ofensiva contra la integridad e indemnidad sexual.
- 5) La exposición o exhibición de gráficos, viñetas, dibujos, fotografías o imágenes de Internet de contenido sexualmente explícito, no consentidas y que afecten a la integridad e indemnidad sexual.
- 6) Preguntas o insinuaciones acerca de la vida privada de una persona, que afecten a la integridad e indemnidad sexual.
- 7) Bromas o proposiciones sexualmente explícitas que afecten a la integridad e indemnidad sexual.

Se consideran comportamientos constitutivos de ACOSO DISCRIMINATORIO, sin constituir una lista exhaustiva, las siguientes conductas:

- 1) Comentarios o comportamientos racistas, contrarios a la libertad religiosa o a la no profesión de religión o credo.
- 2) Comentarios o comportamientos degradantes de la valía personal o profesional de las personas discapacitadas.
- 3) Comentarios o comportamientos peyorativos de las personas maduras o jóvenes, u homófobos o lesbófobos, incluyendo, en especial, los comportamientos de segregación o asilamiento de las personas discriminadas.

Se consideran comportamientos constitutivos de ACOSO POR RAZÓN DE SEXO, sin constituir una lista exhaustiva, las siguientes conductas:

- 1) Comentarios despectivos acerca de las mujeres o de los valores considerados femeninos, y, en general, comentarios sexistas sobre mujeres u hombres basados en prejuicios de género.
- 2) Demérito de la valía profesional por el hecho de la maternidad o paternidad.
- 3) Conductas hostiles hacia quienes, sean hombres o mujeres, ejerciten derechos de conciliación de la vida personal, familiar y profesional.
- 4) Minusvaloración, desprecio o aislamiento de quien no se comporte conforme a los roles socialmente asignados a su sexo.

ANEXO II

CONTENIDO MÍNIMO DE LA NOTIFICACIÓN DE SITUACIÓN DE CONFLICTO, ACOSO U OTROS TIPOS DE VIOLENCIA INTERNA EN EL ENTORNO LABORAL

Nombre y apellidos de la persona afectada:

Teléfono de contacto:

Centro:

Puesto de trabajo:

Fecha del suceso:

Hora del suceso:

Lugar donde se produjo el suceso:

Si hubo testigos, indicar nombre y apellidos:

Tipo de agresión:

- conflicto entre compañeros/as
- violencia física
- acoso:
 - Moral
 - Sexual
 - Discriminatorio
 - Por razón de sexo

Descripción clara de lo sucedido:

Si hubo lesión:

- ¿Ha requerido asistencia sanitaria?: si no
- Descripción de la lesión:
- Partes del cuerpo lesionadas:

Cumplimentado por:

- Puesto:
- Teléfono de contacto:

ANEXO III. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



