



## AYUNTAMIENTO DE SEGOVIA

<http://www.segovia.es>

## DECRETO. ILMO. SR. ALCALDE

---

**Refª Expte:** 000304/2014-GENERAL  
**Procedimiento:** A Y T O: Tramitación general de expedientes  
**Interesado:** DIVERSO PERSONAL  
**Actuación:** protocolo de actuación en materia de acoso y riesgos psicosociales

El 28 de enero de 2011 se aprobó por decreto de alcaldía el “Protocolo de actuación para la prevención y solución de conflictos en materia de acoso y otros riesgos psicosociales en el Ayuntamiento de Segovia”.

Vista la propuesta de la Responsable de Gobierno Interior y Personal sobre la necesidad de modificación de este Protocolo de actuación, se ha revisado todo el documento por la técnico de prevención de riesgos laborales y se han incorporado cambios en el procedimiento.

Informados de estas modificaciones los representantes de los trabajadores en la sesión del Comité de Seguridad y Salud celebrada el 21 de febrero de 2014.

Informada la Concejalía de Personal y los Delegados de Prevención.

Vengo en disponer:

1.- Aprobar el documento “Protocolo de actuación para la prevención y solución de conflictos en materia de acoso y otros riesgos psicosociales en el Ayuntamiento de Segovia.” que figura como Anexo del presente documento.

2.- Comuníquese el presente decreto a todo el personal.

**ANEXO: Protocolo de actuación para la prevención y solución de conflictos en materia de acoso y otros riesgos psicosociales en el Ayuntamiento de Segovia.**

## PREAMBULO

El Ayuntamiento de Segovia considera que la salud y el bienestar de los empleados se entienden desde la concepción global de que los empleados deben ser protegidos frente a todos los riesgos. Y muy especialmente frente a los riesgos psicosociales, entendidos éstos como aquellas actuaciones y conductas que pueden alterar el equilibrio psicológico y social del empleado.

Además de la salud, el acoso en cualquiera de sus modalidades, las conductas que generan estrés o cualquier otro ataque hacia la dignidad e integridad de la persona, vulnera los

<b>Código de identificación único 07616403356327422155</b>
Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009) autenticidad verificable mediante código 07616403356327422155 en <a href="https://sede.segovia.es/validacion">https://sede.segovia.es/validacion</a>



fundamentos de la convivencia y los derechos fundamentales de los ciudadanos y, por tanto, los valores esenciales en los que se fundamenta la paz y la convivencia.

Para evitar comportamientos que pudieran producir situaciones de acoso o estrés laboral se deben utilizar dos herramientas: La prevención, desde el establecimiento de códigos de conducta comunes, y la aprobación de procedimientos de actuación consensuados ante el conflicto y la queja.

Estos códigos y protocolos de actuación deben de ser conocidos por todos, ya que ésta es la única forma de que los mismos sean efectivos.

El objeto de esta normativa es establecer valores y conductas comunes que permitan construir grupos de trabajo excelentes, donde exista una comunicación frecuente y abierta y prácticas para la resolución de conflictos. De esta manera, el bienestar y el equilibrio de los empleados se convierten en un objetivo alcanzable.

#### **Artículo uno. Objeto del acuerdo.**

El objeto de la presente normativa es doble. Por una parte, determinar un código de conductas que deben ser evitadas, porque pueden ser consideradas como causantes de acoso o estrés laboral, estableciendo así medidas efectivas de prevención. Por otra parte, aprobar un protocolo de actuación consensuado para solucionar las quejas y conflictos que pudieran existir, de manera que se resuelvan con eficacia y rapidez, minimizándose los daños hacia las personas.

#### **Artículo dos. Ámbito de aplicación.**

El presente acuerdo se aplicará tanto a todos los empleados del Ayuntamiento de Segovia, sin ninguna distinción ni por su forma de vinculación al mismo (funcionarios de carrera, interinos, en prácticas, laborales fijos o temporales, eventuales, etc.) ni por la duración de dicha vinculación, así como a los responsables orgánicos o funcionales de los servicios.

El ámbito temporal es indefinido.

#### **Artículo tres. Derechos y garantías de los empleados públicos.**

1. Todos los empleados del Ayuntamiento de Segovia tienen derecho a recibir un trato cortés, respetuoso y digno. Sin que sea tolerable ningún tipo de discriminación en relación con el sexo, raza, condición política, sindical, ideología, religión, condición social, personal, física, laboral o cualquier otra.

2. Todos los empleados tienen derecho a que su integridad física y moral sea protegida en el desempeño de sus funciones, por lo cual todas las partes se comprometen a garantizar un entorno laboral saludable, donde sean perseguidas conductas que puedan resultar dañinas para el equilibrio psicológico de los empleados, que generen estrés o acoso.

3. Se establece un procedimiento interno que gestione las quejas y conflictos de los empleados referidos a materias de acoso, estrés o comportamientos similares que causan daños a la salud mental, física y social, y al bienestar de los empleados. Dicho procedimiento se aplicará sin menoscabo de las acciones civiles y/o penales que la persona acosada pueda ejercitar. En este caso el Ayuntamiento puede personarse como acusación particular, sin perjuicio de las acciones disciplinarias que pueda adoptar.



4. Toda información relativa a estos procedimientos se manejará de manera que se proteja el derecho a la intimidad de todos los implicados. Se facilitará desde el departamento de Gobierno Interior y Personal toda la asistencia y apoyo para asegurarse que, cuando sea posible, una queja pueda solucionarse de manera extraoficial.

5. El procedimiento de resolución de conflictos tanto oficial como extraoficialmente, tiene como principios rectores: Asegurar la confidencialidad, las garantías para todos implicados, la imparcialidad, la justicia y la conciliación.

6. El Ayuntamiento garantiza a todo empleado municipal el derecho a plantear quejas en estas materias sin temor a ser objeto de intimidación, trato injusto, discriminatorio o desfavorable, ni en ningún caso objeto de represalias.

7. Así mismo se garantiza el derecho a la presunción de inocencia de todos los empleados.

#### **Artículo cuatro. Conductas y actuaciones que generan riesgos psicosociales.**

1. Genera riesgo psicosocial cualquier conducta, acto, declaración o solicitud que pueda considerarse discriminatorio, ofensivo, humillante, intimidatorio o violento, o bien una intrusión en la vida privada.

La intimidación y el acoso pueden manifestarse a través de:

Medidas destinadas a excluir o aislar de la actividad profesional a una persona.

Ataques persistentes y negativos e injustificados al rendimiento personal o profesional.

Manipulación de la reputación profesional o personal de personas a través del rumor, la denigración, y la ridiculización.

El abuso de poder a través del menosprecio persistente de un empleado, la fijación de objetivos inalcanzables, o la asignación de tareas imposibles.

La denegación inexplicable o infundada de periodos de licencia y formación.

El vaciamiento paulatino del ejercicio de funciones inherentes a su puesto de trabajo.

2. El acoso sexual supone cualquier conducta no deseada de carácter sexual, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo. El acoso sexual puede manifestarse de diversas formas en las que cabe incluir:

El contacto físico deliberado y no solicitado.

Comentarios o gestos repetidos de carácter sexual acerca del cuerpo, la apariencia, o el estilo de vida de un empleado.

Llamadas telefónicas, cartas o mensajes de correo electrónico de carácter ofensivo.

Persecución reiterada y ofensiva contra la integridad o indemnidad sexual.

La exposición o exhibición de gráficos, viñetas, dibujos, fotografías, o imágenes de Internet de contenido sexual, no consentidas.



Preguntas o insinuaciones acerca de la vida privada de una persona.

Bromas o proposiciones sexualmente explícitas que afecten a la integridad e indemnidad sexual.

3. La discriminación por razones ideológicas, políticas, sindicales, religiosas, sexuales, físicas o psicológicas, por condición social o personal de cualquier tipo. Por medio de acciones tendentes a:

Discriminar, excluir, o aislar a una persona.

Manipular la reputación personal o profesional de las personas mediante la difamación, ridiculización o desacreditación.

4. El estrés, la ansiedad, la depresión y otros desequilibrios ligados al ejercicio profesional. Se producen entre otros por las siguientes actuaciones:

Tareas ridículas, sin contenido, imposibles o totalmente en desacuerdo con la categoría profesional del empleado, así como obligarle a asumir responsabilidades excesivas o no acordes con su puesto de trabajo.

Defecto de trabajo repetido, dejando al puesto de trabajo sin contenido o sin tareas.

Aislamiento o abandono del empleado, alejándole de los compañeros, no suministrándole la información necesaria para realizar su trabajo, no proporcionarle los medios necesarios para trabajar, no atendiéndole.

Las actuaciones aquí recogidas no constituyen una lista cerrada, si bien, las incluidas se consideran causantes de sufrimiento para los empleados y deben ser evitadas, ya que de producirse pueden ocasionar lesiones a los empleados y serán objeto de sanción disciplinaria.

## **Artículo cinco. Figuras específicas del procedimiento**

### **El responsable de la queja.**

A efectos de este procedimiento se considera responsable de la queja, aquella persona o personas que son consideradas por el denunciante causantes de su queja, conflicto o malestar mediante conductas o actuaciones recogidas en el artículo anterior. Siempre dentro del ámbito de aplicación que se establece en el artículo dos.

### **El Mediador**

El mediador es la persona encargada de atender y tramitar las solicitudes de los empleados referentes a posibles situaciones de riesgo psicosocial. Su cometido consistirá en:

La investigación de quejas en materia de riesgos psicosociales.

La propuesta de resolución de las mismas.

Los mediadores se nombrarán entre los empleados del Ayuntamiento que prestan servicios como Psicólogo y si éstos fueran rechazados por los afectados, se solicitará colaboración al Colegio Profesional de psicólogos para que aporte relación de profesionales que puedan llevar a cabo la mediación.



Los mediadores seleccionados podrán ser rechazados por los interesados, si esto ocurre se procederá a designar otro mediador, hasta elegir el profesional que sea aceptado por las dos partes.

### **Comisión de Riesgos Psicosociales.**

La Comisión de Riesgos Psicosociales, en adelante Comisión, se crea con la función de informar los casos presentados por el Mediador, proponer las medidas correctivas oportunas y su calendario de implantación.

La Comisión estará formada, con carácter paritario, por 2 representantes de la Corporación y 2 representantes de los empleados. Cada parte elegirá un representante de entre los cuatro Delegados de Prevención,

También asisten, como asesores permanentes, con voz pero sin voto, el mediador, el médico y la técnico de prevención y la Jefa de la Sección de Gobierno Interior y Personal.

Cualquiera de los participantes en la Comisión, con o sin voto, debe firmar el compromiso de confidencialidad.

La Comisión debe regir su actuación por los principios de equidad, confidencialidad e imparcialidad.

En el momento de la constitución de la Comisión se nombrará un secretario que debe realizar las convocatorias, recibir los actos de comunicación de sus miembros y redactar y autorizar las actas de las sesiones que se celebren.

### **El técnico de prevención de riesgos laborales**

Su cometido consistirá en conocer los informes resultantes del procedimiento y las medidas propuestas para resolver el conflicto para incorporarlas a la planificación preventiva en su caso.

### **Artículo seis. Protocolo de actuación.**

El protocolo de actuación se inicia con el proceso extraoficial de quejas y conflictos. El acuerdo entre las partes en esta fase pone fin al procedimiento, de lo contrario se pasa a la segunda fase iniciando el procedimiento de resolución de quejas y conflictos a través de un mediador.

Se trata de un proceso totalmente confidencial, que documentará la queja y buscará activamente la conciliación y la resolución del conflicto.

### **Primera fase: Proceso extraoficial de quejas y conflictos.**

La resolución extraoficial, se llevará a cabo de la siguiente manera:

1. El interesado transmitirá por escrito su queja a la Sección de Gobierno Interior y Personal, sin necesidad de dar registro de entrada, por sí mismo o por cualquiera de las personas siguientes:

- a) A cualquiera de los miembros del Comité de Salud Laboral del Ayuntamiento de Segovia.
- b) A cualquiera de sus superiores jerárquicos.
- c) A cualquier representante sindical



- d) Al responsable de Gobierno Interior y Personal.
- e) Al responsable médico de Empresa.

En el escrito se indicará la intención de iniciar el protocolo de actuación por riesgo psicosocial.

2. Será la Sección de Gobierno Interior y Personal la responsable de llevar a cabo el procedimiento extraoficial, llevando a cabo el siguiente protocolo de actuación:

- Se solicitará informe por escrito al empleado afectado de la situación y que aporte cuanta documentación considere oportuna.
- De lo anterior se dará traslado al denunciado para que alegue, asimismo por escrito, lo que estime oportuno.
- Ambos podrán realizar propuestas de resolución del conflicto y se les otorgará un plazo de ocho días hábiles para la emisión de lo solicitado.
- A la vista de lo actuado la Sección de Personal procederá a realizar las actuaciones que considere de interés para el esclarecimiento de los hechos en el tiempo mínimo imprescindible emitiendo informe al efecto con propuesta de resolución. Este informe se trasladará a las partes y al técnico de prevención.
- En el caso de que fuera preciso se procederá al dictado de Resolución de Alcaldía.

### **Segunda fase: Procedimiento de resolución de quejas y conflictos en materia de riesgos psicosociales.**

1. Iniciación:

El procedimiento se iniciará siempre a instancia de parte denunciante o representante legal, mediante escrito al Responsable de Gobierno Interior y Personal, informando de su interés en iniciar el procedimiento.

El responsable de Gobierno Interior y Personal a la vista de este escrito propondrá un mediador y solicitará a las partes para que le hagan llegar en un plazo de 3 días un escrito indicando:

- La conformidad con el nombramiento del mediador
- El Delegado de prevención por ellos elegidos para que forme parte de la Comisión.

2. Tramitación de la queja:

Una vez aceptado por las partes, el Responsable de Gobierno Interior y Personal procederá a la designación de mediador y le trasladará las actuaciones realizadas en la fase resolución extraoficial.

3. Investigación:

El mediador ordenará la práctica de cuantas diligencias sean adecuadas para la determinación y comprobación de los hechos y en particular de cuantas pruebas puedan conducir a su esclarecimiento.

El mediador en un plazo no superior a 30 días desde la fecha de su designación, emitirá un informe sobre todo lo actuado indicando las medidas propuestas para la solución del conflicto en su caso.

El informe será trasladado a las partes afectadas con la finalidad de que se emitan en el plazo de 10 días naturales las alegaciones oportunas, que serán analizadas por el mediador



e incorporadas, en su caso, al informe que se remitirá a la Sección de Gobierno Interior y Personal.

#### 4. Comisión de Riesgos Psicosociales:

Una vez recibido el informe en la Sección de Gobierno Interior y Personal, a la mayor brevedad posible, se convocará la Comisión de Riesgos Psicosociales para que lleve a cabo los cometidos asignados en el protocolo.

#### 5. Resolución de Alcaldía.

La Sección de Gobierno Interior y Personal elevará el informe a la alcaldía a efectos del dictado de la resolución que proceda.

Esta resolución será informada al Comité de Seguridad y Salud y al técnico de prevención.

### **Artículo ocho. Protección de la confidencialidad.**

Todos los documentos y actuaciones relacionados con estos procesos son de carácter confidencial y están sujetos a las normas de protección de datos.

Cúmplase,

EL ALCALDE,

Así lo manda y firma el Alcalde, de todo lo cual, como Secretaria, DOY FE.

**LA SECRETARIA GENERAL,**