

ANEXO

PROCEDIMIENTO PARA LA PREVENCIÓN, IDENTIFICACIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS POR CONDUCTAS DE ACOSO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

ÍNDICE

1. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS Y BUENAS PRÁCTICAS
2. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO
 - 2.1. OBJETO
 - 2.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
 - 2.3. DEFINICIONES Y CONCEPTOS
 - 2.4. CRITERIOS DIAGNÓSTICOS
 - 2.5. MEDIDAS PREVENTIVAS DE CONDUCTAS DE ACOSO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO
 - 2.6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO
 - 2.6.1. CUESTIONES PREVIAS
 - 2.6.2. INICIO DEL PROCEDIMIENTO
 - 2.6.3. COMISIÓN DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
 - 2.6.4. MEDIDAS PROVISIONALES
 - 2.6.5. GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO
 - 2.7. EVALUACIÓN Y REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS Y BUENAS PRÁCTICAS

El Comité de Dirección del CHGUV, en su sesión de 30 de marzo de 2009, aprobó una *Declaración de principios y buenas prácticas* de no tolerancia ante cualquier modalidad de acoso y violencia en el trabajo.

Esta decisión respondía a la firme convicción de que estas conductas deben ser erradicadas de los ámbitos de trabajo en general, y de los del empleo público en particular. La declaración preveía la elaboración de un procedimiento específico de solución de conflictos que respete la dignidad, confidencialidad, imparcialidad, buena fe y trato equitativo de las partes y los diferentes actores implicados.

“El CHGUV es consciente de que en los ámbitos de trabajo -sea cual sea su nivel de complejidad o cualificación, o su naturaleza pública o privada- acontecen fenómenos inmorales de acoso a los empleados por diferentes motivos.

Las víctimas de conductas acosadoras sufren un objetivo y grave proceso de deterioro del estado de salud, y ese deterioro se refleja en su estado físico, mental y social. Por otra parte, las organizaciones que toleran o no prevén eficientemente dichas conductas, poniéndoles coto y sancionándolas, sufren un deterioro de su clima laboral y de las relaciones personales entre sus empleados, que se refleja inevitablemente en la productividad y –en nuestro caso- en la atención a los ciudadanos.

Este condenable fenómeno considerado como riesgo emergente en el ámbito laboral debe ser abordado preventivamente por los efectos que puede producir sobre la salud de los trabajadores, así como por el menoscabo al buen desarrollo del servicio público que el Hospital tiene encomendado.

En consecuencia, con el objeto de garantizar un marco de protección a los empleados públicos y –en especial- a su dignidad como personas, el Consorci Hospital General Universitari de València (CHGUV) reconoce la necesidad ineludible de prevenir y atajar cualquier tipo de conducta de acoso en el trabajo, y se compromete a prevenir cualquier comportamiento de esta índole de acuerdo con los siguientes

PRINCIPIOS DIRECTORES Y BUENAS PRÁCTICAS

Todo empleado del CHGUV, sin diferencia de régimen jurídico, relación o duración de empleo, tiene derecho a ser tratado con dignidad, a recibir un trato correcto y respetuoso, y a que se respete su intimidad e integridad física y moral.

Ningún empleado puede ser sometido a tratos degradantes, humillantes u ofensivos; y no puede ser objeto de discriminación por cualquier razón o diferencia sea por razón de sexo, edad, nacimiento, origen racial o étnico, orientación sexual, religión o convicciones, opinión, discapacidad o cualquier circunstancia personal o social.

Constituye acoso, en cualquiera de sus formas, todo comportamiento no deseado que tenga por objetivo o consecuencia atentar contra la dignidad de la persona y crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante y ofensivo, perturbando el ejercicio de las funciones de la víctima y atentando contra su reputación. Así como el destinado a la obtención de favores sexuales y el abuso de poder.

Todos los empleados del CHGUV tienen la responsabilidad moral y legal de coadyuvar de forma activa a garantizar un entorno de trabajo en el que se perciba como inaceptable e indeseable toda conducta de acoso. Se trata de una responsabilidad compartida y transversal a toda la organización y a todos sus empleados, sea cual sea su posición.

La conducta moral de los empleados públicos ha de concretarse en acciones positivas de rechazo a toda forma de discriminación por cualquier condición o circunstancia social, y su relación con ciudadanos, compañeros, subordinados y superiores debe ajustarse a los principios de lealtad, respeto y buena fe [Ley 7/2007 EBEP, Título III, Capítulo VI].

En este sentido, las actuaciones y comportamientos de los empleados públicos del CHGUV están sometidos a los principios de equidad y no discriminación. Todos los empleados públicos evitarán toda acción arbitraria, así como el trato preferente o privilegiado que no esté justificado en razones objetivas.

En su actividad, integralmente considerada, el CHGUV debe garantizar el principio de igualdad de trato para todas las personas que se encuentran a su servicio, de forma que cualquier diferencia debe fundarse en una justificación racional y objetiva.

El ejercicio de la responsabilidad derivada del desempeño del puesto o de las funciones asignadas, así como el ejercicio de la crítica constructiva y libre debe realizarse atendiendo a los principios de equidad y no discriminación, y orientación al servicio público.

Cualquier persona que realice, induzca, consienta o encubra cualquier comportamiento que menoscabe la dignidad, el respeto y la integridad de los empleados públicos incurrirá en las responsabilidades previstas en las leyes, y el CHGUV adoptará las medidas necesarias para dilucidarlas y, en su caso, sancionarlas.

El CHGUV se compromete a asignar los recursos necesarios para prevenir, gestionar y afrontar este riesgo, adoptando las medidas de formación e información necesarias que aumenten el entendimiento y la sensibilización de todos los empleados, y llevando a cabo las acciones e intervenciones organizativas que coadyuven a la detección y desaparición de estas conductas.

El CHGUV en su calidad de Entidad de Derecho Público y de empleadora, será responsable –en los términos previstos en las Leyes- por la demora, dejación o inactividad frente a los comportamientos que puedan provocar daños en la salud de sus empleados.

Cualquier empleado que se considere objeto de conductas acosadoras o de violencia en el trabajo tiene derecho, sin perjuicio de otras acciones disciplinarias, penales o civiles, a plantear una reclamación que se tramitará y resolverá de forma preferente y mediante un procedimiento interno específico.

Con la imprescindible colaboración de los agentes sociales y delegados de prevención, la Dirección del CHGUV adoptará las medidas necesarias para aprobar en el menor plazo posible un *Protocolo de actuación frente al acoso y a la violencia psicológica en el trabajo* que aborde de forma integral y desde una perspectiva holística este condenable fenómeno laboral, estableciendo las definiciones clave del problema, los métodos para identificarlo y las medidas preventivas o paliativas adecuadas, garantizando la celeridad del procedimiento, y la confidencialidad y prudencia en su tramitación."

2. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO Y A LA VIOLENCIA PSICOLÓGICA EN EL TRABAJO

2.1. OBJETO

El objeto del procedimiento es determinar las actuaciones a realizar en materia de prevención, resolución rápida y seguimiento de las actuaciones en situaciones de acoso y violencia en el trabajo que sufra el personal de empleo público en el Consorcio Hospital General Universitario de Valencia.

El objetivo perseguido es el de elaborar una herramienta para prevenir y gestionar (identificar y hacer frente) los conflictos en materia de acoso y violencia en el trabajo.

2.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento será de aplicación, de oficio o a instancia de parte, frente a conductas de acoso y violencia en el trabajo.

El ámbito de aplicación personal de este procedimiento se extiende a todas las personas empleadas públicas del CHGUV, sea cual sea su relación de empleo, en los casos en que las conductas objeto del mismo se hayan producido en las instalaciones del CHGUV o por razón directamente vinculada al desempeño de sus funciones profesionales o con motivo de ello.

Si el suceso o conducta afecta o implica tanto a personal del CHGUV como de la AVS que preste sus servicios en el CHGUV o centros del Departamento de Salud Valencia-Hospital General, se adoptarán las medidas de coordinación necesarias con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del Sector Sanitario de la Generalitat, la Inspección de Servicios Sanitarios o la Inspección General de Servicios, según sea el caso, garantizando la adecuada y efectiva protección de las personas afectadas.

En el caso de que afecte a personal que preste sus servicios por cualquiera de las fórmulas previstas en la Ley de Contratos del Sector Público (contratas y subcontratas), se preverá la adopción de cuantas medidas sean necesarias, de acuerdo con las obligaciones previstas en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, sobre coordinación de actividades empresariales. En cumplimiento de las citadas obligaciones, se informará a las empresas contratadas o subcontratadas de la existencia del presente procedimiento en el plazo de treinta días desde su aprobación. En caso de producirse conductas de acoso y violencia en el trabajo entre empleados o empleadas públicos y personal externo, se aplicarán los procedimientos de coordinación de actividades empresariales establecidos o que se establezcan. Ambas partes proporcionarán la colaboración adecuada y transmitirán la información necesaria, a fin de que se establezcan las medidas correctivas oportunas.

2.3. DEFINICIONES / CONCEPTOS

A efectos de lo previsto en el presente procedimiento, se entiende por:

A. Los sujetos:

1. **Persona protegida:** toda persona incluida en el ámbito de aplicación del presente procedimiento.
2. **Persona presuntamente acosada / Persona demandante:** toda persona protegida que haya planteado una denuncia o queja en virtud del presente procedimiento.
3. **Persona presuntamente acosadora / Persona demandada:** toda persona respecto de la cual se haya formulado un alegato de acoso.

B. Las conductas que tienen cabida dentro del concepto genérico “acoso y violencia en el trabajo” son las siguientes:

4. **Acoso moral o psicológico:** es el continuado y deliberado maltrato verbal y modal que recibe una persona trabajadora por parte de otra u otras, que se comporta con ella cruelmente con el objeto de lograr su aniquilación o destrucción psicológica y obtener su salida de la organización o su sometimiento a través de diferentes procedimientos ilegales, ilícitos, o ajenos a un trato respetuoso o humanitario y que atentan contra la dignidad de la persona trabajadora.
5. **Acoso sexual:** es cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado de índole sexual con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular, cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.
6. **Acoso discriminatorio:** es el acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad y orientación sexual, así como el acoso por razón de sexo, cuando se produzca dentro del ámbito al que alcanzan las facultades de dirección empresarial, cualquiera que sea el sujeto activo del mismo.
7. **Acoso por razón de sexo:** es 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 intimidatorio, degradante u ofensivo.
8. **Violencia física interna:** es aquella conducta que supone una agresión de esta naturaleza cuando se practica entre personas pertenecientes a la misma empresa o entre personas de distintas empresas que presten servicios en un mismo centro de trabajo.

C. En función de la dirección en la que se produzca el acoso, se dice que éste es:

9. **Acoso horizontal:** se produce entre personas compañeras de trabajo sin relación jerárquica entre ellas.
10. **Acoso vertical ascendente:** se da cuando la persona superior jerárquica es la agredida por las personas subordinadas a la misma.
11. **Acoso vertical descendente:** se presenta cuando una persona empleada es acosada por otra persona superior jerárquica, de hecho o de Derecho, de la misma o sufre abuso de poder.

D. - Otros conceptos relevantes:

12. **Denuncia falsa:** se calificarían como tales aquellas denuncias o comunicaciones de las mismas en que concurrieran los siguientes requisitos:
- Que la denuncia resulte injustificada y carente de fundamentos; y
 - Que se constate o vislumbre mala fe por parte de la persona promotora.

2.4. CRITERIOS DIAGNÓSTICOS

A modo orientativo, los tres **criterios diagnósticos** comúnmente aceptados, que sirven para dilucidar si estamos o no ante casos de acoso, son:

- La existencia de una o más conductas de hostigamiento internacionalmente reconocidas por la Investigación como tales. Existe la intención de lesionar la dignidad profesional y personal de la persona acosada.
- La duración del hostigamiento como algo que se presenta a lo largo de un período y, por lo tanto, que no responde a una acción puntual o esporádica.
- La repetición de las conductas de hostigamiento o frecuencia de los comportamientos de hostigamiento.

2.5 MEDIDAS PREVENTIVAS DE CONDUCTAS DE ACOSO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Se entiende por medidas preventivas frente al acoso y la violencia en el trabajo aquellas adoptadas por el CHGUV con anterioridad a la materialización del un daño para la salud del personal por causas debidas a la organización del trabajo. Estas medidas comprenden:

- Evaluación de los riesgos psicosociales:** identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial debidos a las características de la organización del trabajo, que puedan ser origen o propiciar situaciones de acoso, en cualquiera de sus modalidades.
- Acciones formativas** para el personal de empleo público sobre el trato con las personas en su trabajo y prevención de cualquiera de las modalidades de acoso.
- Vigilancia sanitaria** sobre la salud psíquica del personal mediante cuestionarios de valoración específicos. Se aplicará el *Test de Salud Total de Langner-Amiel* con el fin de aportar indicadores del estado de salud que pueden estar asociados a las condiciones de trabajo.
- Declaración y código de conducta** del CHGUV: declaración de aquellas conductas que se consideran intolerables o inadmisibles en las relaciones sociales que se desarrollan en el CHGUV.
- Selección y capacitación** de mandos en el CHGUV atendiendo a su capacidad de dirección y coordinación de equipos de personas.

2.6 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

2.6.1 CUESTIONES PREVIAS

Todas las personas protegidas serán debidamente informadas del contenido de este procedimiento y tendrán acceso al mismo. Los agentes sociales, las personas delegadas de prevención y la Dirección del CHGUV adoptarán las medidas necesarias para que todo el personal de empleo público del CHGUV conozca la existencia de este procedimiento.

Se facilitará a todo el personal de empleo público protegido formación completa, periódica y permanente sobre cualquiera de las modalidades de acoso previstas.

El CHGUV proporcionará a las personas que integren la Comisión de Resolución de Conflictos formación, capacitación e información en materia de prevención del acoso en cualquiera de sus modalidades; así como sobre el funcionamiento del procedimiento previsto para la resolución de las quejas presentadas en materia de acoso.

Se proporcionará similar formación a las personas delegadas de prevención.

Se facilitará información acerca del presente procedimiento a todas las personas protegidas cuando accedan por primera vez al ámbito de aplicación del mismo.

A través de la web corporativa <www.chguv.org> se establecerán dos mecanismos específicos de difusión:

- Un canal para la recepción de consultas y preguntas, que podrán ser anónimas, donde se facilitará un asesoramiento básico sobre las situaciones de acoso así como del procedimiento a seguir; y
- Una relación de las preguntas más frecuentes (*FAQ*) sobre la cuestión.

En el área de recursos humanos de la web corporativa se mantendrá actualizada información sobre el presente procedimiento. Asimismo, en el área de prevención de riesgos laborales se vincularán fuentes de información más completas y detalladas en relación con la prevención y la solución de los casos de acoso y violencia en el trabajo.

A fin de realizar el seguimiento del procedimiento y la valoración de la eficacia de las medidas previstas en el mismo, el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del CHGUV llevará a cabo encuestas en materia de vigilancia de la salud y riesgos psicosociales de carácter laboral. Dichas encuestas valorarán la naturaleza y la frecuencia de las conductas de acoso que se produzcan en el CHGUV en relación con el trabajo. Se dará cuenta del resultado de estas encuestas al Comité de Seguridad y Salud.

2.6.2 INICIO DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento se iniciará por escrito en el que se comunicará a la Dirección de Recursos Humanos del CHGUV la queja o denuncia de un conflicto laboral que pueda ser constitutivo de una situación de acoso y violencia en el trabajo.

La denuncia escrita se podrá realizar por parte de la persona interesada, por la representación legal del personal, o por cualquier persona elegida por la persona afectada, mediante autorización expresa por escrito. En el caso de que la solicitud de inicio de actuaciones sea realizada de oficio por parte del SPRL, aquella deberá ir acompañada, en cualquier caso, de la autorización expresa con consentimiento informado de la persona afectada. De no obtenerse por parte del SPRL dicho

consentimiento, se llevarán a cabo las actuaciones en materia de prevención de riesgos de carácter psicosocial que se consideren necesarias.

La denuncia escrita será registrada de forma que se garantice la confidencialidad de la información, y por la Dirección de RRHH se comprobará si la denuncia reúne los requisitos necesarios para su tramitación. En caso contrario, se requerirá a la persona interesada para que subsane los defectos u omisiones en el plazo de 7 días.

Si del análisis de la denuncia se considerase que existen indicios de conducta de acoso moral y violencia en el trabajo, se dará traslado de la misma a la Comisión de Resolución de Conflictos para el inicio de actuaciones en el plazo de 5 días.

En todo momento del procedimiento, la persona afectada podrá estar acompañada, asesorada y representada por una persona de su confianza que pertenezca a su entorno laboral.

2.6.3 COMISIÓN DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Para el análisis e investigación de las denuncias se constituirá una Comisión de Resolución de Conflictos con competencias para llevar a cabo las actuaciones necesarias encaminadas a determinar si se trata de una situación de acoso y violencia en el trabajo o si, por el contrario, se trata de una situación de naturaleza diferente.

La Comisión de Resolución de Conflictos estará constituida de la siguiente forma:

- Un responsable de la Dirección de la que dependa el promotor de la denuncia y de la persona acusada. Las direcciones podrán designar a los mandos directos del promotor y del denunciado si no se hallan implicados.
- Un delegado de prevención designado por el Pleno del Comité de Seguridad y Salud.
- Un psicólogo clínico.
- Un técnico superior en prevención de riesgos laborales del SPRL especialista en Ergonomía y Psicología Aplicada.

El soporte administrativo y apoyo técnico será prestado por la Dirección de Recursos Humanos.

La Comisión se podrá dotar de unas normas de funcionamiento interno y de las guías o herramientas metodológicas que considere adecuadas.

Las funciones de la Comisión consistirán en llevar a cabo el análisis y valoración de los hechos declarados por la persona demandante, de acuerdo con el principio de contradicción.

Para ello se realizarán las visitas y entrevistas que se consideren oportunas para la obtención de la información y documentación necesarias para la evaluación de la situación de acoso y violencia en el trabajo.

La Comisión podrá solicitar informes específicos adicionales a las personas vinculadas y al personal responsable de los departamentos relacionados con el asunto de la denuncia, a fin de obtener información específica o complementaria de las investigaciones realizadas.

En todo momento, la Comisión actuará con la discreción y confidencialidad necesarias para proteger la dignidad e intimidad de todas las personas implicadas, asegurando que ambas partes sean escuchadas con imparcialidad y tratadas con equidad. A tal efecto los integrantes de la Comisión formalizarán una declaración responsable.

La Comisión, previo estudio y valoración de las circunstancias concurrentes y de los informes, entrevistas o pruebas que –en su caso- hubiera recabado, en un proceso de discusión interna, elaborará un informe de conclusiones.

Este informe detallará los hechos, valorará los mismos y las conductas de las personas implicadas y propondrá, en caso de que proceda, las medidas correctoras a implementar, así como los indicadores de control de su eficacia o evaluación.

En el caso de que se constate o entrevea la falsedad o concurrencia de mala fe en la denuncia, se pondrá de manifiesto en el mismo informe.

Este informe se remitirá en un plazo máximo de 4 semanas a la Dirección de Recursos Humanos que lo notificará a las personas interesadas.

Este plazo podrá ampliarse, a propuesta de la Comisión, cuando la complejidad del caso o razones excepcionales así lo aconsejen.

La Dirección de Recursos Humanos comunicará las conclusiones a la Dirección o Unidad competente para la puesta en práctica de las medidas recomendadas.

El informe y las medidas de acción propuestas tendrán carácter vinculante y deberán ser adoptadas sin dilación.

Estas medidas podrán comprender la separación o alejamiento del promotor y de la persona demanda por acoso mediante medidas de tipo organizativo (reubicación temporal, reordenación del tiempo de trabajo, etc.) u otras que se consideren acordes y proporcionadas a los hechos, y se ajusten al marco legal.

En caso de que no se constate la concurrencia de los hechos denunciados pero tampoco se califique de falsa o temeraria la denuncia, se realizará un seguimiento de la situación.

Contra el informe emitido por la Comisión no cabrá recurso alguno.

2.6.4. MEDIDAS PROVISIONALES

En los casos de denuncias de acoso o violencia en el trabajo en los que la Comisión considere que concurren indicios suficientes de su existencia, podrá solicitar a la Dirección competente la adopción de las medidas provisionales adecuadas hasta que finalice el procedimiento con la emisión del informe de conclusiones y medidas.

2.6.5. GARANTÍAS DEL PROCEDIMIENTO

La Dirección de Recursos Humanos informará al Comité de Seguridad y Salud en las sesiones ordinarias del registro de demandas y de la existencia de casos en estudio. Asimismo informará del cumplimiento y ejecución de las medidas correctoras aprobadas en los casos estudiados.

La documentación aportada y generada durante la aplicación del presente procedimiento, así como cualquier otro tipo de información obtenida de las actuaciones realizadas, tendrá carácter confidencial siendo únicamente accesible para el personal que intervenga directamente en el mismo o para quienes le presten apoyo directo.

Toda la información y documentación quedará sujeta al régimen previsto en la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales, y a lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Los plazos expresados en días se entenderán referidos a días hábiles.

En el caso de que de la conducta de la persona o personas denunciadas se deriven responsabilidades disciplinarias, la Comisión lo pondrá inmediatamente en conocimiento de la Dirección de Recursos Humanos a los efectos previstos en el Título VII de la Ley 7/2007 (EBEP), y en el Título X de la Ley 10/2010, de la Generalitat (LOGFPV).

En el caso de que se constate o sospeche la concurrencia de mala fe o falsedad en la denuncia, se procederá de igual forma.

La interposición de cualquier acción jurisdiccional o el inicio de cualquier expediente disciplinario por cualquiera de las partes implicadas en el procedimiento, sin perjuicio de las medidas provisionales o cautelares que se adopten, suspenderá las actuaciones del procedimiento.

La Dirección de Recursos Humanos del CHGUV proporcionará asistencia y asesoramiento a las personas que fueran objeto de acoso y violencia en el trabajo con los medios propios que se consideren adecuados.

La Dirección de Recursos Humanos fin de agilizar el procedimiento elaborará y facilitará modelos normalizados y bilingües de los documentos necesarios.

En el caso de que en la aplicación de este procedimiento o de las diferentes actuaciones derivadas del mismo, se plantearan cuestiones no previstas, la Comisión de Resolución de Conflictos junto con la Dirección de Recursos Humanos quedan habilitadas para adoptar las decisiones o medidas procedimentales orientadas a su resolución o a una mejor gestión del procedimiento.

2.7 EVALUACIÓN Y REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

La Dirección del CHGUV, en un plazo de veinticuatro meses tras su puesta en marcha, evaluará junto a las organizaciones sindicales y otros interlocutores técnicamente cualificados, y en el CSS la eficacia y resultados del presente procedimiento con objeto de adecuarlo y, en su caso, de actualizarlo.