



## DEPARTAMENTO DE HACIENDA, INTERIOR Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

### **ORDEN HAP/104/2025, de 22 de enero, por la que se publica el Protocolo de prevención y actuación frente al acoso laboral y la violencia interna para el personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.**

El Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, fue publicado mediante Orden de 28 de noviembre de 2012, del Departamento de Hacienda y Administración Pública. El transcurso del tiempo ha evidenciado las carencias de esta norma por lo que se ha considerado conveniente el desarrollo de una nueva normativa.

La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y las Organizaciones Sindicales presentes en la Mesa General de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, a través de sucesivas sesiones en el Grupo Normativo en materia de Prevención de Riesgos Laborales, han procedido a la elaboración de un nuevo Protocolo frente al acoso laboral y la violencia interna para el personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

En su virtud, informado en la Comisión Autonómica de Prevención de Riesgos Laborales en su reunión celebrada el 10 de enero de 2025 y ratificado en la Mesa General de Negociación de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón en sesión de la misma fecha, con el voto favorable de la Administración y de las Organizaciones Sindicales CSIF, UGT y CEMSATSE, se aprueba el protocolo frente al acoso laboral y la violencia interna para el personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Artículo único.— Se dispone la publicación del Protocolo de prevención y actuación frente al acoso laboral y la violencia interna, cuyo texto se transcribe como anexo.

Zaragoza, 22 de enero de 2025.

**El Consejero de Hacienda, Interior  
y Administración Pública,  
ROBERTO BERMÚDEZ DE CASTRO MUR**

## PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL Y LA VIOLENCIA INTERNA

### ÍNDICE

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. MARCO NORMATIVO
4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
5. DEFINICIONES
6. RESPONSABILIDADES
7. DESARROLLO
8. REVISIÓN
9. ANEXOS

### 1. Objeto

Desde la interrelación de las personas en situación de trabajo como factor de riesgo, la violencia en el trabajo, en sus distintas manifestaciones, es un riesgo significativo y grave, que debe de ser analizado, corregido, y siempre que sea posible, eliminado.

Se habla de violencia laboral cuando el personal de un centro de trabajo sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su actividad laboral, que pongan en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud (física y/o psíquica). Incluye tanto la violencia física (agresión física sobre el trabajador o causar daños en propiedades de la organización o del personal) como la violencia psicológica (intimidación, amenazas, conductas de violencia psicológica susceptibles de causar daño psicológico y moral, etc.).

El objeto del presente procedimiento es:

1. Poner de manifiesto el compromiso del Gobierno de Aragón con la protección y promoción de la salud, manifestar el rechazo a cualquier clase de violencia y trato intimidatorio, así como generar espacios seguros y saludables para el personal de la administración y usuarios/as. Desarrollar y asumir una política de tolerancia cero hacia el acoso laboral y la violencia interna.
2. Establecer los mecanismos de prevención, detección y actuación ante situaciones de acoso laboral y violencia interna que se puedan producir con motivo u ocasión del trabajo como empleado/a del Gobierno de Aragón, así como diseñar el marco de actuaciones y garantías en caso de que pueda llegar a producirse.
3. Implantar una estrategia de prevención y de actuación ante situaciones de acoso laboral y violencia interna, el registro y notificación de las situaciones

identificadas, el análisis de los datos y la implantación de las medidas preventivas propuestas.

El procedimiento establece un sistema de garantías con las medidas necesarias para atender y gestionar las situaciones de acoso laboral y violencia interna que se produzcan de forma que se garantice la seguridad, integridad y dignidad de las personas trabajadoras.

La tramitación del procedimiento no impedirá en ningún caso la iniciación, por parte de las personas implicadas o de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón de las acciones administrativas o judiciales pertinentes.

## 2. Alcance

Este Protocolo será de aplicación en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, a todos sus departamentos y organismos autónomos, ante situaciones de acoso laboral y violencia interna que se produzcan con motivo u ocasión del trabajo.

Teniendo en cuenta las peculiaridades de cada ámbito (Sanidad, Educación, Administración General y Justicia) se podrán establecer instrucciones de aplicación y desarrollo del procedimiento como documentación correspondiente al Nivel II, previa negociación con los representantes de las trabajadoras y los trabajadores en los correspondientes órganos de participación en materia de prevención de riesgos laborales.

Para el caso en el que coincidan empleados y empleadas públicas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y de otras Administraciones Públicas y/o empleados/as de otras empresas, se tendrá en cuenta la correspondiente coordinación de actividades empresariales de conformidad con el art. 24 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, en adelante LPRL, y lo dispuesto en el art.12.3 del Acuerdo de 15 de septiembre de 2021 sobre consulta y participación en materia de prevención de riesgos laborales y promoción de la salud de la Mesa General de Negociación de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

## 3. Marco Normativo

Abordar las situaciones de acoso psicológico y violencia interna es una obligación básica de la Administración, siendo abundante la normativa que la reconoce, entre la que cabe destacar:

- La Constitución Española, que reconoce como derechos fundamentales la dignidad de la persona (artículo 10), así como la integridad física y moral (artículo 15), y el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen (artículo 18). Asimismo, encomienda a los poderes públicos velar por la seguridad e higiene en el trabajo (artículo 40.2).

- El Convenio sobre la violencia y el acoso (núm. 190) y la Recomendación que lo acompaña (núm. 206) fueron adoptados en junio de 2019, en la Conferencia del Centenario de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- También en la Unión Europea son habituales las referencias al acoso en el lugar de trabajo y destacan el Acuerdo Marco Europeo sobre acoso y violencia en el lugar de trabajo de mayo de 2007, la Resolución del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo (2001/2339)
- Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, de reforma del Código Penal, cuyo artículo 173 tipifica el acoso laboral, castigando a quien de forma reiterada y grave realice actos hostiles o intimidantes contra otra en el marco de una relación laboral o funcionarial.
- El texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, que en su artículo 4 recoge el derecho de las personas trabajadoras al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad.
- El texto refundido del Estatuto Básico del Empleado Público, aprobado por Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, que en su artículo 95.2.o) tipifica como falta disciplinaria de carácter muy grave el acoso laboral.
- La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales que, en su artículo 14, recoge el derecho de las personas trabajadoras a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, y que supone la existencia de un deber correlativo del empresario de protección de los profesionales frente a los riesgos laborales. Este deber de protección constituye, igualmente, un deber de las Administraciones Públicas respecto del personal a su servicio.
- Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación.
- Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto Marco del personal estatutario de los servicios de salud.
- El VIII Convenio Colectivo para el personal Laboral de la Comunidad Autónoma de Aragón, que en su artículo 79 recoge que la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón velará por prevenir y corregir las posibles situaciones de violencia en el trabajo, a tal fin establecerá los medios y recursos necesarios para evitar los riesgos psicosociales que puedan dar lugar a situaciones de acoso laboral y /o sexual.
- El VIII Convenio Colectivo para el personal Laboral de la Comunidad Autónoma de Aragón, que en su artículo 111.g recoge como falta muy grave el hostigamiento moral del superior al inferior jerárquico o entre compañeros de trabajo, con un perjuicio tal que provoquen la anulación de su capacidad profesional o su deterioro psicológico

Además de la normativa internacional, europea, estatal, autonómica y de función pública en materia de prevención de riesgos laborales aplicable según procedimiento:

**PO-014\_GA. Determinación de requisitos legales y otros requisitos.****4. Documentación de Referencia**

NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing

NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST)

NTP 854: Acoso psicológico en el trabajo: definición

NTP 507: Acoso sexual en el trabajo

NTP 891: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (I)

NTP 892: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (II)

Criterio Técnico nº 69/2009, sobre actuaciones de Inspección de Trabajo y Seguridad Social en materia de acoso y violencia laboral.

ISO 45001\_2018

El resto de normativa se puede encontrar en el siguiente enlace del INSST:

[Normativa de Prevención de Riesgos Laborales \(insst.es\)](https://www.insst.es)

**5. Definiciones**

**Condición de trabajo:** Cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador/a. Quedan específicamente incluidas en esta definición todas aquellas otras características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador/a. Art. 4.7 LPRL.

**La violencia interna** en el lugar de trabajo es “aquella que hace referencia a todas las conductas de violencia física o psicológica que se produzcan en el entorno laboral, entre trabajadores de una misma empresa, entre trabajadores de distintas empresas que presten servicios en un mismo centro de trabajo llevada a cabo a todos los niveles. (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo).

**Violencia y acoso laboral:** La expresión «violencia y acoso» en el mundo del trabajo designa un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género. Convenio 190 de OIT sobre la violencia y el acoso, 2019.

A los efectos del presente procedimiento se ofrece un listado, no exhaustivo, de conductas que originan una situación de acoso laboral:

1. Las acciones de violencia en el trabajo (física, verbal o intimidatoria), realizadas desde una posición prevalente de poder respecto a la víctima. Amenazar a la víctima o coaccionarla.
2. Insultar, gritar o avasallar, reprender, menospreciar o ningunear a un trabajador o trabajadora. Tratarle de una manera diferente o discriminatoria, usar medidas exclusivas contra él, con vistas a estigmatizarlo ante otros compañeros o jefes.
3. Acciones de represalia frente a trabajadores o trabajadoras que han planteado quejas, denuncias o demandas frente a la organización, o frente a los que han colaborado con los reclamantes.
4. Dejar al profesional sin ocupación efectiva, o incomunicado, sin causa alguna que lo justifique.
5. Dictar órdenes o encomendar tareas o proyectos de imposible cumplimiento con los medios que a la persona trabajadora se le asignan.
6. Sobrecargar selectivamente a la víctima con mucho trabajo.
7. Ocupación en tareas inútiles o que no tienen valor productivo, lo que puede incluir quitarle áreas de responsabilidad clave, impedir cualquier toma de decisión o iniciativa personal en el marco de sus responsabilidades y atribuciones; ofrecerle, en su lugar, ocupación en tareas rutinarias, sin interés o incluso ningún trabajo que realizar; modificar, sin decir nada al trabajador, las atribuciones o responsabilidades de su puesto de trabajo.
8. Bloquear administrativamente su trabajo, no dando traslado, extraviando, retrasando, alterando o manipulando documentos o resoluciones que la persona evacua o que le afecten, y acusarle después de negligencia o faltas profesionales.
9. Impedir el desarrollo o la carrera profesional, limitando, retrasando o entorpeciendo la movilidad voluntaria, el acceso a promociones internas o cursos de formación. Castigar a una persona con un traslado, cambio de puesto de trabajo o demérito profesional al margen del procedimiento sancionador establecido.
10. Monitorizar o controlar de forma excesivamente celosa o malintencionada su trabajo para descubrir errores, faltas, formas de acusarle o atacarle.
11. Ignorarlo o excluirlo, hablando solo a una tercera persona presente, simulando su no presencia física en el lugar de trabajo o en las reuniones a las que asiste, no valorando nunca ninguna de sus ideas, propuestas o soluciones.
12. Difundir rumores falsos sobre su trabajo o vida privada. Destruir la reputación personal o profesional de una persona mediante calumnias. Criticar o infravalorar continuamente su trabajo, incluyendo la ridiculización de su trabajo, ideas o resultados obtenidos ante los demás trabajadores, caricaturizándolo o parodiándolo. Cuestionar las aportaciones e instrucciones de trabajo de una persona, con el ánimo de desestabilizarlo y restar su autoridad.
13. Grabación, publicación o difusión de mensajes despectivos, chistes ofensivos o demérito de la valía profesional o de la intimidad del trabajador, en redes de mensajería instantánea o redes sociales.

14. Animar a otros compañeros a participar en cualquiera de las acciones anteriores mediante la persuasión, la coacción o el abuso de autoridad.

## 6. Responsabilidad

Sin perjuicio de que la responsabilidad en materia de prevención de riesgos laborales es de la Administración en su papel de empresario, que los Decretos de competencias de los distintos departamentos del Gobierno de Aragón establecen la competencia en esta materia dentro de cada departamento y que las Órdenes de distribución de responsabilidades determinan a qué puestos de trabajo se les asigna dicha tareas y responsabilidades, la elaboración, implantación, cumplimiento, seguimiento, control, revisión y, en su caso, modificación de presente Procedimiento corresponderá a:

### **Grupo de Mejora del Sistema de Gestión de los Planes de Prevención**

- Elaboración, seguimiento, control y revisión

### **Departamentos y Organismos Autónomos:**

- Explicar la política de salud de la administración, facilitar información, contribuir a un ambiente que prevenga las situaciones de violencia interna, conflictos y acoso laboral.
- La implantación, seguimiento, control del Procedimiento dentro de su ámbito de actuación.
- La designación mediante Resolución, de la Comisión de Ordenación frente al acoso laboral y violencia interna, para la investigación de las situaciones que se comuniquen en su ámbito.
- La emisión de una Resolución que, a la vista del informe de la Comisión de Ordenación frente al acoso laboral y violencia interna, finalice el procedimiento en los plazos establecidos.

### **Comisión de Ordenación frente al acoso laboral y violencia interna:**

- Llevar a cabo e impulsar la investigación de las situaciones que se le encomienden con arreglo al presente procedimiento, en los plazos establecidos.
- Elaborar un informe de conclusiones y medidas, que elevará a la Secretaría General Técnica del Departamento o al Organismo Autónomo o asimilado para que dicte la correspondiente Resolución y a la Dirección General de Función Pública para su conocimiento.

**Servicios de Prevención:** Asesoramiento técnico y apoyo en la elaboración, implantación, seguimiento y control del procedimiento y específicamente:

- Prestar asesoramiento y apoyo a los departamentos y organismos autónomos a los trabajadores/as y representantes de los mismos, en la elaboración e implantación del procedimiento de prevención y actuación frente al Acoso Laboral,

- Evaluaciones de riesgos, incluidas las evaluaciones de riesgo Psicosocial con el fin de identificar y proponer medidas preventivas ante la aparición de incidentes violentos de origen interno.
- Investigación de incidentes y accidentes de violencia interna y propuesta de medidas preventivas.
- Elaboración de informes periódicos para los órganos competentes en la materia.

**Servicios Jurídicos:**

- Asesoramiento a las Comisiones de Ordenación frente al Acoso Laboral y la Violencia Interna.

**Departamento competente en materia de función pública a través de su Dirección General de Función Pública.**

- La coordinación y control del registro de expedientes derivados de situaciones de Acoso Laboral y la Violencia interna de cada departamento, para ello recibirá la información de la Comisión de Ordenación frente al Acoso Laboral y la Violencia Interna.
- Efectuar el análisis de los datos del registro.
- Elaborar mapas de riesgos.
- Informar sobre los datos recogidos en el registro, salvaguardando el principio de confidencialidad, en la Comisión Autonómica de Prevención de Riesgos Laborales.
- Diseñar y desarrollar herramientas que permitan abordar las situaciones de violencia interna, tales como la mediación.

**Trabajadores/as:**

- Asegurar un entorno de trabajo respetuoso con los derechos de quienes lo integran.
- Deber de colaborar de buena fe en la detección e investigación de situaciones potencialmente constitutivas de acoso.
- Obligación de poner en conocimiento de su superior jerárquico la situación de Acoso laboral y/o violencia Interna.

**Representantes de los trabajadores/as en materia de Prevención de Riesgos Laborales:**

- Participación en la elaboración, implantación, seguimiento, control y revisión.

**7. Desarrollo.**

El procedimiento de actuación frente al acoso laboral y violencia interna consta de tres fases, las dos primeras de instrucción se llevarán a cabo por la Comisión de Ordenación frente al acoso laboral y violencia interna y, la tercera, de Resolución, por la persona titular de la Secretaría General Técnica u órgano equivalente en el Departamento u Organismo autónomo o asimilado.

### **7.1 Introducción**

Al adoptar este procedimiento, la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón subraya su compromiso con la prevención y actuación frente al acoso laboral y la violencia interna en cualquiera de sus manifestaciones.

En la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, las situaciones de acoso laboral y violencia interna se abordarán siguiendo los principios de la acción preventiva, planteándose los siguientes niveles que serán atendidos simultáneamente:

1. Adecuada organización del trabajo y evaluación y prevención de las situaciones de acoso laboral y violencia interna.
2. Impulsar una adecuada sensibilización y gestión de los conflictos.
3. Elaboración de estrategias de formación.

Estos niveles se desarrollan en este procedimiento en el apartado 7.7, Planificación de medidas de prevención y sensibilización frente a las situaciones de acoso laboral y violencia interna.

### **7.2 Inicio del procedimiento.**

El procedimiento se inicia con la presentación del modelo de solicitud por la persona que se considere incurso en una situación de acoso laboral o violencia interna, o a través de su representante legal o de la representación de los trabajadores y trabajadoras. En este escrito se relatará la situación y los datos concretos que la motivan, según modelo que se adjunta como Anexo.

También puede iniciarse de oficio mediante comunicación de los órganos administrativos que pudieran tener conocimiento de una situación de presunto acoso laboral.

El escrito o comunicación debe dirigirse en sobre cerrado, en el caso de presentación presencial, o por el procedimiento electrónico habilitado al efecto a los siguientes órganos coordinadores en los respectivos ámbitos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón:

- Dirección General de Función Pública para el ámbito de Administración General.
- Dirección General con competencias en materia de personal Departamento de Educación para el ámbito docente no universitario y no docente adscrito al Departamento
- Gerencia de Salud para el ámbito del personal del Servicio Aragonés de Salud.
- Dirección General de Justicia para el personal de los Cuerpos Nacionales de Justicia.

Una vez recibida la denuncia en el órgano coordinador correspondiente, este notificará a las personas denunciante y denunciado el inicio del procedimiento y remitirá una copia del presente protocolo.

El órgano coordinador correspondiente designará mediante Resolución, en un plazo máximo de 5 días, a los miembros de la Comisión de Ordenación frente al acoso laboral y violencia interna, para cada situación que se comunique.

Dicha Comisión asesora, estará constituida por:

- Una persona responsable de su coordinación, en representación del Departamento u Organismo afectado, designada por la Secretaría General Técnica u órgano equivalente, que será independiente a las personas implicadas que ostentará voto de calidad, en caso de empate.
- Una persona adscrita a la Inspección General de Servicios, a la Inspección Sanitaria o a la Inspección de Educación, propuesta por dicha Inspección, designada por la Dirección General de Función Pública, Dirección General con competencias en materia de personal en el Departamento de Educación o Gerencia de Salud, dependiendo del ámbito del trabajador o trabajadora afectado.
- Un Técnico/a Superior de Prevención de Riesgos Laborales, propuesto/a por el Servicio de Prevención del ámbito correspondiente, a propuesta de dicho Servicio y designado/a por la Dirección General de Función Pública, Dirección General con competencias en materia de personal en el Departamento de Educación o Gerencia de Salud, dependiendo del ámbito del trabajador o trabajadora afectado.
- Un delegado o delegada de prevención del ámbito correspondiente, propuesto/a conforme al listado por las Organizaciones Sindicales con representación en la Comisión Sectorial de Prevención de Riesgos Laborales del ámbito correspondiente, designado/a por la Dirección General de Función Pública, Dirección General con competencias en materia de personal en el Departamento de Educación o Gerencia de Salud, dependiendo del ámbito del trabajador o trabajadora afectado.

La Comisión estará asistida de una persona que asuma las funciones de Secretaría, con voz, pero sin voto, que garantice la custodia del expediente mientras esté abierto. El nombramiento de esta persona se realizará por el mismo órgano que designa el Coordinador/a de la Comisión y será independiente de las personas implicadas.

Dado que la capacitación de la Comisión es primordial para el abordaje del proceso, se proporcionará una formación y reciclaje adecuados en prevención y actuación frente al Acoso Laboral a todas las personas que puedan integrar la misma. Dicha formación será previa a la designación como miembro de una Comisión y será impartida por la Dirección General de Función Pública.

Serán de aplicación a los miembros de dicha Comisión las normas relativas a la abstención y recusación, se garantizará la independencia de sus miembros respecto a las personas afectadas por este procedimiento y cualesquiera otras normas de aplicación al funcionamiento de los órganos colegiados previstas en el ordenamiento jurídico vigente.

### **7.3 Valoración de la situación de acoso laboral y violencia interna.**

La Comisión de Ordenación frente al acoso laboral y violencia interna, tras un primer análisis de la situación que deberá producirse en un plazo máximo de 5 días desde su designación, podrá adoptar las siguientes decisiones:

- a) Remitir informe a la Secretaría General Técnica u órgano equivalente del Departamento u organismo autónomo o asimilado proponiendo el archivo del expediente, por falta de objeto.
- b) Iniciar la tramitación, a la vista de los antecedentes documentales, entrando en la fase siguiente del procedimiento.
- c) Remitir informe a la Secretaría General Técnica u órgano equivalente del Departamento u Organismo autónomo o asimilado proponiendo la incoación de un expediente disciplinario por falta muy grave por acoso laboral, o por otra infracción disciplinaria tipificada en el régimen disciplinario de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, sin perjuicio de la adopción de las medidas cautelares previstas en el siguiente apartado.

### **7.4 Medidas cautelares.**

En los casos de denuncia de acoso laboral y violencia interna, hasta el cierre del procedimiento, la Comisión podrá solicitar cautelarmente y de forma urgente mientras dure el procedimiento, a la unidad de personal correspondiente, la separación de la presunta persona denunciante y de la presunta persona denunciada, así como otras medidas que estime oportunas y proporcionadas al caso. Estas medidas en ningún caso podrán suponer para la persona denunciante un perjuicio o menoscabo en sus condiciones de trabajo, ni modificación sustancial de las mismas, ni disminución de las retribuciones que estaba percibiendo siendo vinculante la propuesta de la Comisión.

En los casos en los que la medida cautelar sea separar a la persona denunciante de la persona denunciada mediante un cambio de puesto de trabajo, u otra medida al respecto, prevalecerá la voluntad de la persona denunciante.

Las medidas cautelares, en caso de incoación de expediente disciplinario, seguirán vigentes hasta la resolución de dicho expediente.

### **7.5 Tramitación del procedimiento**

En esta fase, la Comisión de Ordenación frente al acoso laboral y violencia interna deberá llevar a cabo e impulsar la investigación correspondiente, y elaborar el informe de conclusiones y medidas, de conformidad con el presente procedimiento, que elevará a la Secretaría General Técnica del Departamento o al Organismo autónomo o asimilado para que dicte la correspondiente resolución y a la Dirección General de Función Pública para su conocimiento.

En el proceso de recopilación de información, que deberá desarrollarse con la máxima rapidez, confidencialidad, sigilo, respeto y participación de todas las partes implicadas, se puede proceder a entrevistar a las personas afectadas, y asimismo a responsables, posibles testigos u otro personal de interés, si los

hubiere y fuera necesario. En todo caso, la indagación del asunto debe ser desarrollada con la máxima sensibilidad y respeto a los derechos de cada una de las partes afectadas.

En estas entrevistas, las partes implicadas podrán ser acompañadas, si así lo solicitan expresamente, por una persona de su confianza o un delegado/a de prevención.

En el caso de que del informe de valoración resulte que la denuncia se ha hecho de mala fe, o que los datos aportados o los testimonios son falsos, se propondrá al responsable del Departamento, Organismo público o asimilado, la incoación del correspondiente expediente disciplinario a las personas responsables.

Al finalizar esta indagación, la Comisión emitirá un informe de valoración con las conclusiones y propuestas que se deriven e incluirá la siguiente información:

- a. Relación de personas que integran la Comisión e identificación de las personas afectadas.
- b. Antecedentes del caso y sus circunstancias.
- c. Actuaciones realizadas (entrevistas, informes, cuestionarios, ...).
- d. Conclusiones y, en su caso, medidas propuestas.

En el informe, la Comisión podrá determinar:

1. Proponer al órgano competente el archivo del expediente, por inexistencia de indicios de acoso laboral o violencia interna, por desestimiento de la persona denunciante (en todo caso, y de oficio, continuará la investigación de la denuncia si se detectaran indicios de acoso laboral).
2. Proponer al órgano competente la incoación de expediente disciplinario por falta muy grave por acoso laboral, cuando existan indicios claros de conductas susceptibles de originar una situación de acoso laboral, proponiendo, si procede, medidas cautelares que pueden incluir el cambio de puesto de trabajo de la persona o personas presuntamente culpables de la situación de acoso laboral.
3. Proponer al órgano competente la incoación de expediente disciplinario por falta tipificada en el régimen disciplinario, cuando existan indicios claros de conductas que, sin ser acoso laboral, pudieran ser constitutivas de situaciones de violencia interna o de alguna otra infracción disciplinaria, proponiendo, si procede, la aplicación de las medidas preventivas o correctoras oportunas.
4. Declarar la inexistencia de indicios de acoso laboral pero sí la existencia de situaciones o conductas relacionadas con una deficiente organización del trabajo susceptibles de generar una situación de conflictividad o, incluso, situaciones de violencia interna, para las que la Comisión puede proponer al órgano competente, medidas organizativas y preventivas que ayuden a eliminar o paliar la situación.

Este informe deberá ser elaborado y remitido a la Secretaría General Técnica u órgano equivalente del Departamento u Organismo autónomo o asimilado, en un plazo máximo de un mes desde que se presentó el escrito o comunicación. Este

plazo podrá ser ampliado en un mes, siempre y cuando quede debidamente justificado y las partes sean informadas de dicha ampliación de plazo.

### **7.6 Finalización del procedimiento**

La Secretaría General Técnica u órgano equivalente del Departamento u Organismo autónomo o asimilado, a la vista del informe de conclusiones y medidas remitido por la Comisión y, en el plazo máximo de 10 días desde su recepción, emitirá la Resolución de finalización correspondiente y lo notificará a las partes implicadas y a la dirección del centro/persona responsable de la unidad organizativa a efectos de la aplicación y cumplimiento de las medidas de actuación incluidas en dicha Resolución, en el plazo máximo de un mes desde su recepción, de las medidas de actuación frente a la situación de acoso y violencia interna, incluidas en dicha Resolución.

Además, en el caso de que se resuelva la incoación de un procedimiento disciplinario, la resolución de la Secretaría General Técnica u órgano equivalente del Departamento u Organismo autónomo o asimilado, constituirá prueba en la fase de instrucción del procedimiento.

La Secretaría General Técnica u órgano equivalente del Departamento u Organismo autónomo o asimilado, asimismo, procederá a comunicar los hechos al Ministerio Fiscal, si se estimaran constitutivos de un ilícito penal, de conformidad con el artículo 262 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

En el caso de que dicha Resolución se apartase del criterio del informe de conclusiones y medidas de la Comisión, la Secretaría General Técnica u órgano equivalente del Departamento u Organismo autónomo o asimilado deberá motivar razonadamente por qué se aparta del mismo.

Asimismo, se informará al Comité de Seguridad y Salud correspondiente del resultado de las actuaciones, preservando la intimidad de las personas.

Una vez finalizado el procedimiento, los expedientes serán archivados y debidamente custodiados en el departamento correspondiente.

### **7.7. Seguimiento y control.**

La Secretaría General Técnica u órgano equivalente del Departamento u Organismo autónomo o asimilado remitirá la Resolución a la persona con competencias para implantar las medidas de actuación, correspondiendo, con carácter general, a la dirección del centro/responsable de la unidad organizativa en la que se produjo la situación de acoso laboral y violencia interna, la cual, en el plazo máximo de un mes desde la recepción de la Resolución, ejecutará dichas medidas.

La dirección del centro/persona responsable de la unidad organizativa deberá informar a la Secretaría General Técnica u órgano equivalente del Departamento u Organismo autónomo o asimilado sobre la valoración de la eficacia de las medidas adoptadas una vez implantadas las mismas.

El seguimiento de la ejecución y cumplimiento de las medidas correctoras propuestas corresponderá a la Secretaría General Técnica u órgano equivalente del Departamento u Organismo autónomo o asimilado.

La Secretaría General Técnica u órgano equivalente del Departamento u Organismo autónomo o asimilado realizará el registro y seguimiento estadístico de los casos de violencia interna investigados, e informará a la respectiva Comisión Sectorial de Prevención de Riesgos Laborales.

Este mismo órgano revisará anualmente los resultados de las Comisiones de Investigación, analizará la información recabada, adoptará las medidas preventivas necesarias y facilitará las conclusiones pertinentes a los órganos de participación correspondientes. Asimismo, enviará las conclusiones a la Dirección General de Función Pública para su traslado a la Comisión Autonómica de Prevención de Riesgos Laborales

#### **7.8. Garantías del procedimiento.**

- a) Respeto y protección a las personas: es necesario proceder con la discreción necesaria para proteger la intimidad y la dignidad de las personas afectadas. Las actuaciones o diligencias deben realizarse con la mayor prudencia y con el debido respeto a todas las personas implicadas, que en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo. Los partes podrán ser asistidas por un delegado o delegada de prevención o asesor en todo momento a lo largo del procedimiento, si así lo requieren.
- b) Confidencialidad: las 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 denuncias presentadas o en proceso de investigación.
- c) Diligencia: la investigación y resolución sobre la conducta denunciada deben ser realizadas sin demoras indebidas, de forma que el procedimiento pueda ser completado en el menor tiempo posible respetando las garantías debidas y nunca sobrepasando el plazo establecido.
- d) Contradicción: el procedimiento debe garantizar una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas. Todos los intervinientes han de buscar de buena fe la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados, sin que en ningún caso se puedan adoptar represalias por su participación.
- e) Restitución de las víctimas: si la situación denunciada se hubiera concretado en un menoscabo de las condiciones laborales de la persona denunciante, el Departamento u Organismo deberá restituirla en las condiciones más próximas posible a su situación laboral de origen, con acuerdo de la misma y dentro de las posibilidades organizativas.
- f) Protección de la salud: se deberán adoptar las medidas que se estime pertinentes para garantizar el derecho a la protección de la salud de las personas afectadas.

- g) Prohibición de represalias: deben prohibirse expresamente las represalias contra las personas que efectúen una denuncia, comparezcan como testigos o participen en una investigación, siempre que se haya efectuado de buena fe.

### **7.9 . Planificación de medidas de prevención y sensibilización frente a las situaciones de Acoso Laboral y violencia interna.**

Los departamentos u organismos autónomos elaborarán, planificarán e implantarán medidas de prevención y sensibilización frente a las situaciones de Acoso Laboral y violencia Interna con el asesoramiento técnico y apoyo de los Servicios de Prevención y la consulta y participación de los trabajadores y trabajadoras.

Las medidas se establecerán siguiendo los principios de la acción preventiva recogidas en el artículo 15 de la Ley de Prevención de Riesgos laborales, el primer objetivo a plantear al abordar la prevención de cualquier riesgo es intentar evitarlo si ello es posible, y de no serlo, ha de evaluarse el riesgo existente y actuar en el origen del mismo, para procurar minimizarlo.

Conforme a lo anterior, la actuación preventiva frente al acoso laboral debe plantearse a dos diferentes niveles, que deben ser atendidos simultáneamente:

1. Adecuada organización del trabajo y evaluación y prevención de las situaciones de acoso laboral.

Es generalmente admitido que una organización inadecuada del trabajo, si bien no tiene por qué generar necesariamente conductas de acoso psicológico en el trabajo, suele ser el origen, a través de su interacción, que favorece la aparición de estas conductas.

Por ello, la principal herramienta de prevención del acoso laboral es el establecimiento de un adecuado diseño organizativo y un equitativo reparto de las cargas de trabajo, todo ello unido a un adecuado sistema de evaluación de riesgos psicosociales.

En relación con estas cuestiones, y a fin de preservar un adecuado entorno laboral, la acción preventiva de cada Departamento u Organismo, dentro de su Plan de Prevención específico, debe regirse por los siguientes planteamientos:

- Respetar los criterios establecidos por la Ergonomía y la Psicología para un adecuada planificación y organización del trabajo.
- Diseñar y aplicar una adecuada política de evaluación y control de los riesgos psicosociales.

Aunque los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales sean los encargados de proponer y promover las acciones preventivas que correspondan, al incidir éstas en la organización del trabajo, resulta imprescindible que la organización entera las comparta y aplique, muy en

particular, la dirección del centro/persona responsable de la unidad organizativa y los órganos administrativos encargados de la gestión de los recursos humanos.

2. Impulsar una adecuada gestión de los conflictos a partir de un procedimiento de gestión de los mismos.

Tal y como indica la NTP 476 del INSHT, el origen de este tipo de conductas suele ser muy diverso, desde fuertes desencuentros, diferencias o conflictos de cualquier naturaleza. La Dirección General de Función Pública elaborará un procedimiento de gestión de conflictos que contemple diversas herramientas y recursos como la mediación.

3. Elaboración de estrategias de sensibilización y formación.

En estrecha conexión con lo expuesto en el apartado anterior, es necesario desarrollar estrategias preventivas específicas que, de forma directa, eviten o reduzcan las conductas de acoso laboral y violencia interna.

En este sentido, cada Departamento u Organismo, en sus respectivos ámbitos de actuación y con el asesoramiento y colaboración de su Servicio de Prevención, promoverá y ejecutará programas específicos dirigidos a:

- Establecer instrumentos de identificación precoz de conflictos y procedimientos para la resolución de los mismos.
- Proporcionar una formación adecuada en prevención y resolución de conflictos, especialmente dirigidas a responsables de equipos de personas, para que puedan reconocer y atajar los posibles conflictos en su origen.
- Integrar en la formación continua de los mandos una definición clara de conductas “obligatorias” y de conductas “prohibidas”, tanto en su propia función de mando como en la conducta del personal a su cargo.
- Integrar los códigos éticos y los compromisos de la Administración, de forma transversal, en toda la formación continua.
- Elaborar documentos divulgativos sobre el riesgo y las medidas preventivas y difundirlos de forma adecuada.
- Informar de la existencia del presente protocolo en los manuales de acogida y proporcionar información sobre el procedimiento administrativo contra la violencia en el lugar de trabajo.
- Sensibilizar al personal directivo y mandos intermedios que dirijan equipos de trabajo en el papel clave que tienen en la gestión de conflictos, a través de acciones formativas y jornadas de sensibilización. La intervención temprana de los responsables directos en la gestión de situaciones conflictivas, puede evitar que estas se agraven, enquisten o deriven en procesos mucho más destructivos.

### **7.10.- Divulgación, concienciación y sensibilización.**

Se elaborará y difundirá la información relativa a este procedimiento a través de los siguientes medios:

- En el Boletín Oficial de Aragón
- Portal del empleado.
- Formación inicial y periódica del empleado/a.
- Campañas sensibilización.
- etc

La dirección del centro/responsable de la unidad organizativa informará del Procedimiento de actuación e intervención ante situaciones de Acoso Laboral a todos los empleados y empleadas públicas, así como a los de nueva incorporación poniendo en valor el papel del departamento, del servicio de prevención y los delegados y delegadas de prevención en el desarrollo del mismo.

### **7.11.- Comunicación a los órganos de participación.**

Se remitirá por la Secretaría General Técnica u órgano equivalente, a los correspondientes órganos de participación (Comisión Sectorial y Comité de Seguridad y Salud de los ámbitos correspondientes) los procedimientos de actuación frente al acoso laboral y la violencia interna.

Asimismo, la Dirección General de Función Pública llevará la información a la Comisión Autonómica de Prevención de Riesgos Laborales.

Para la comunicación a los órganos de participación en situación de coordinación de actividades empresariales se estará a lo dispuesto en el Acuerdo de participación de 15 de septiembre de 2021 Mesa General de Negociación de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, sobre consulta y participación de su personal en materia de prevención de riesgos laborales y promoción de la salud.

## **8. Revisión**

Este procedimiento se revisará según lo establecido en el PO-005 Procedimiento de elaboración y control de documentos.

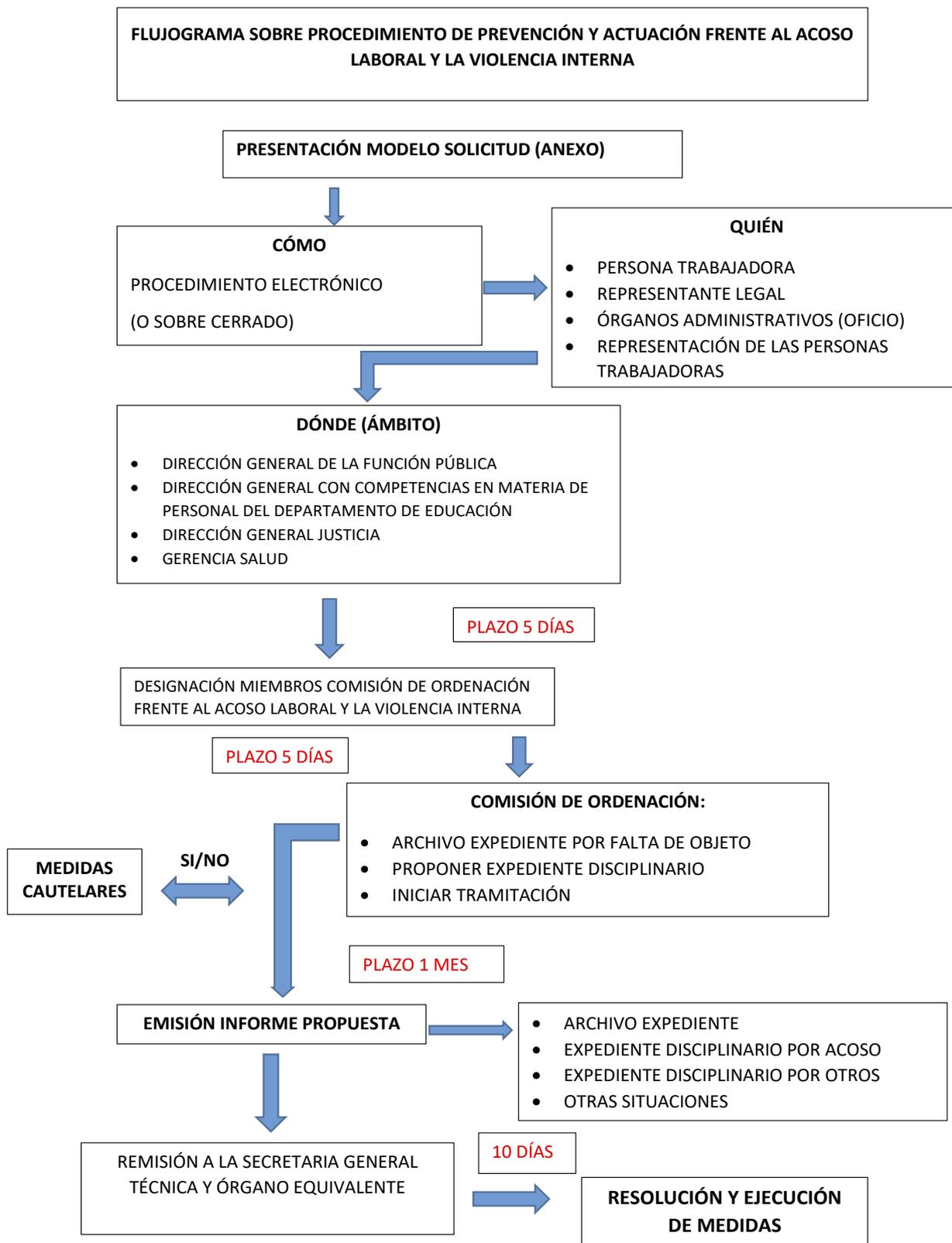
## **9. Anexos**

Anexo I: Flujograma: Pautas de actuación en caso de indicios de situación de acoso laboral

Anexo II: Formato

- FO-027/01. Modelo de comunicación

**ANEXO I**



	<b>ANEXO II</b>	
	<b>MODELO DE COMUNICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL Y/O VIOLENCIA INTERNA</b>	

<b>DATOS DE LA PERSONA QUE REALIZA LA COMUNICACIÓN</b>			
PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	NOMBRE	
CENTRO DE TRABAJO/UNIDAD ORGANIZATIVA DE LA QUE DEPENDE EL CENTRO	DEPARTAMENTO/ORGANISMO AUTÓNOMO	TELÉFONO DE CONTACTO	

<b>DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS:</b>
Descripción de los hechos especificando personas implicadas

<b>DOCUMENTACIÓN ANEXA</b>

**SOLICITUD:**

Solicito el inicio del procedimiento de actuación frente al acoso laboral y/o violencia interna

**FECHA Y FIRMA DE QUIEN PRESENTA LA COMUNICACIÓN**

--

**ÓRGANO DONDE SE DIRIGE SEGÚN EL AMBITO\***

- DIRECCIÓN GENERAL DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
- DIRECCIÓN GENERAL EN MATERIA DE PERSONAL DE EDUCACIÓN
- GERENCIA DEL SALUD
- DIRECCIÓN GENERAL DE JUSTICIA

**\*Adjuntar la información y documentación que se considere, relativa al procedimiento, junto con este modelo, en sobre cerrado y con la rúbrica de "CONFIDENCIAL"**