

Recordatorio de deberes legales a la Consellería de Presidencia que nos procedimientos desarrollados al amparo del Protocolo para la prevención, la detección, la actuación y la resolución de situaciones de acoso laboral y otras discriminaciones en el trabajo deben garantizarse los principios de confidencialidad, diligencia y contradicción y recomendación de realizar una nueva evaluación del presente expediente así como de incorporar la figura de asesor/a confidencial a dicho Protocolo

Expediente: A.10.Q/16/23

Santiago de Compostela, 20 de febrero de 2024

Sr. Conselleiro:

Ante esta institución, mediante escrito de queja, comparece solicitando nuestra intervención XXX en relación a un procedimiento de posible acoso laboral.

#### ANTECEDENTES

En su escrito, esencialmente, mostraba su desacuerdo con el desarrollo del procedimiento solicitado delante del Comité de Intervención de Prevención del acoso.

La queja fue admitida a trámite y requerimos informe de esa administración sobre las cuestiones promovidas por la interesada. Acusamos recibo de su informe, que ha sido registrado en esta institución y puesto en conocimiento de la persona interesada.

El informe de ese organismo señalaba que:

“(..) En fecha 5/7/2022 se trasladó la citada denuncia a la Secretaría Xeral Técnica da Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades para que emitiese informe sobre los hechos relacionados en la misma.

Tercero.- Con fecha 15/7/2022, y en aplicación de las recomendaciones de la Valedora do Pobo al Comité de Intervención, se realizó una comunicación a la denunciante sobre el estado actual de su denuncia en ese momento, a título exclusivamente informativo sin que el Protocolo establezca en su procedimiento de actuación, la necesidad de realizar dicha comunicación.

Cuarto.- Además de la denuncia formulada por la interesada, constan en el expediente CI 22-08-EDU, los siguientes documentos que forman parte de la correspondiente investigación:

1. Copia, presentada por la denunciante, con fecha 29/09/2022, de las recomendaciones emitidas por la Valedora do Pobo a la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades sobre la queja A.4.Q/10491/21.
2. Escrito de XXX de 12/10/2022 en el que aporta un documento sin firma redactado en un formato editable en el que formula "testigo y denuncia" sobre los hechos denunciados, acompañado de un correo electrónico remitido a la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades y una respuesta de la Valedora do Pobo a una queja (A.Q.4/9645/21) presentada por él, y fechadas en el año 2021.
3. Informe de 20/11/22 de la Secretaría General Técnica de la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades, en el que se envía el informe emitido por la Jefatura del Servicio Provincial de Inspección Educativa de A Coruña.

Quinto.- Con fecha 14/12/22 el Pleno del Comité de Intervención, teniendo en cuenta la denuncia y los documentos e informes relacionados en el punto anterior, acordó informar al archivo de las actuaciones, por no encontrar indicios de acoso laboral, lo que fue comunicado el 15/12/2022 a la Secretaría Xeral Técnica da Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades y también a la interesada. (..)"

Dado que se señalaba el informe de la Secretaría General técnica de la consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades y no constaba su contenido, se solicitó copia del mismo para proceder a evaluar el expediente en su globalidad. Aportado dicho documento, en este se indica, esencialmente, lo siguiente:

"(..) Se indica en el informe que el inspector jefe no tuvo contacto con la interesada por lo que el informe se basa fundamentalmente en la indagación de hechos tangibles e informaciones facilitadas por la inspectora coordinadora del EOE

1. En el equipo de orientación específico de A Coruña quedó vacante la plaza de trastornos generalizados del desarrollo (TEA), no de conducta, el día 26 de septiembre de 2017 por jubilación de la persona titular.

Después de comprobar que no había ninguna persona con el proyecto aprobado, tal como dispone el art. 11 de la Orden citada, desde inspección educativa se contactó con varias personas orientadoras para cubrir la plaza en comisión de servicios, entre ellas BBB, que finalmente aceptó la plaza y fue nombrada en comisión de servicios. Este es el proceder habitual cuando en el equipo de orientación específico se produce alguna vacante y no hay ninguna persona en la lista con el proyecto aprobado para poder ofrecerla.

La señora BBB estuvo nombrada en comisión de servicios hasta el 31 de agosto de 2019, momento en el que obtuvo plaza definitiva por concurso de méritos en la plaza de trastornos generalizados del desarrollo (TEA), por resolución de la Orden de 22 de octubre de 2018 por la que se convoca concurso de méritos para cubrir puestos en los equipos de orientación específicos (DOG del 7 de noviembre) .

2. No consta en esta inspección educativa que no se le facilitara a XXX la conciliación de la vida laboral y familiar; sino que, por el contrario, para que pudiera conciliar mejor la vida familiar y laboral se le permitió en ocasiones flexibilizar las entradas y salidas a su puesto de trabajo durante su horario laboral.

Igualmente, desde el servicio territorial de inspección educativa y desde la Jefatura Territorial de A Coruña se informó favorablemente en el año 2017, la petición de XXX, para que pudiera compatibilizar el desarrollo de su trabajo como miembro del equipo de orientación específico de A Coruña con el de profesora asociada de la Universidad de Santiago de Compostela.

3.- (..) Las solicitudes de intervención que los centros educativos derivan al equipo de orientación específico a través de la inspección educativa son enviadas a dicho equipo a través de la inspectora coordinadora.

Desde el equipo de orientación específico se realiza la distribución de las solicitudes en función de la especialidad solicitada por los centros educativos. Las solicitudes que no se corresponden con ninguna de las especialidades, denominadas de "turno general", son distribuidas equitativamente entre todos los miembros del equipo de orientación específico.

En la especialidad de trastornos del espectro del autismo había dos personas especialistas: BBB y XXX. Entre las dos especialistas tenían repartidos los centros de toda la provincia y las peticiones que se distribuían a cada una por la persona coordinadora del equipo eran las correspondientes a los centros que tenían asignados.

4.- (..) No consta que a don XXX se le hubiera permitido cambiar de especialidad dejando la especialidad de la que era titular. Lo que sí consta es que, al estar sin cubrir la especialidad de orientación vocacional y profesional atendiera también casos de esta especialidad.

5. Respecto de las posibles difamaciones: (..) Este servicio de inspección educativa no tuvo constancia de estas difamaciones, ni por palabra ni por escrito. Tampoco consta en este servicio que algún miembro del equipo de orientación específico, del que doña XXX forma

parte, pusiera en conocimiento de este servicio o de otros superiores jerárquicos alguna posible situación constitutiva acoso laboral a la citada profesora

6. En cuanto al posible aislamiento de la interesada: (..) Este servicio de inspección educativa no tuvo constancia de esa situación ni de palabra ni por escrito. Obviamente tampoco resulta competencia del mismo la indagación de posibles afinidades o situaciones contrarias entre los miembros de un equipo de profesionales especialistas en atención a la diversidad.

7. Esta jefatura no tiene constancia de que se hayan producido malas contestaciones ni maltrato a ningún miembro del EOE.

8. En cuanto al reparto de las vacaciones: (..) No consta en este servicio de inspección educativa que BBB tuviera un trato especial que no tuvieran otros miembros del equipo de orientación específico.

9. VVV obtuvo plaza en el equipo de orientación específico de A Coruña por resolución de la Orden de 22 de octubre de 2018 por la que se convoca concurso de méritos para cubrir puestos en los equipos de orientación específicos (DOG del 7 de noviembre), por el que accedió a la plaza el día 1 de septiembre de 2019. No es cierto que dicha profesora haya accedido al equipo de orientación específico sin presentar el correspondiente proyecto

10.- (..) No constan esos agravios comparativos en este servicio de inspección educativa; sino que, por el contrario, para que pudiera conciliar menor la vida familiar y laboral se le permitió en ocasiones flexibilizar las entradas y salidas a su puesto de trabajo durante su horario laboral.

11. Se indica que no se le pagaron las dietas que se le debían porque estaba de baja médica en el momento del reparto de estos fondos (..)

Concluye el informe que: "(..) En ningún momento, previa comunicación de la denuncia presentada por dona XXX, se ha tenido constancia de alguna posible situación constitutiva de acoso laboral."

#### ANÁLISE

A la vista del contenido del escrito de queja, de la documentación aportada por la persona que ha promovido este expediente y de lo que se manifiesta en el informe de la Administración, es preciso hacer las siguientes consideraciones:

PRIMERA. La queja trae causa del desacuerdo de la señora XXX respecto de la instrucción de un procedimiento de posible acoso laboral por parte del Comité de Intervención tras la presentación de la correspondiente solicitud. La solicitud de intervención presentada por la interesada se refería a actuaciones llevadas a cabo por parte de las personas responsables de la coordinación y de la inspección del EOE del que formaba parte.

En su queja la señora XXX incluía la declaración presentada por otra persona que formaba parte del mismo equipo así como las comunicaciones remitidas por éste a la inspección educativa denunciando una situación compatible con acoso. También señalaba que no se le había comunicado qué actuaciones de investigación se habían llevado a cabo para evaluar la situación denunciada por ella. Asimismo indicaba que no le había sido requerido ni información adicional alguna ni había sido entrevistada por el Comité.

El informe aportado por el Comité de Intervención rechaza la existencia de acoso, según dice basándose en los datos aportados y en el informe de la administración educativa. No se refleja en el informe que se haya solicitado declaración alguna ni a otros miembros del EOE ni a MMM, que se había dirigido a la inspección denunciando el posible acoso sobre la señora XXX

Una vez aportado el informe complementario por parte de esa consellería en el mismo se indica que, dado que el inspector jefe no había coincidido con la interesada, el informe estaba elaborado con los testimonios de la inspectora coordinadora del EOE. Sin embargo, es preciso recordar que esta persona era la señalada por la denunciante como una de las que la sometían al acoso laboral. Por lo tanto se da la contradicción de que una de las personas cuyas conductas se señalan como posible acoso sea la que informa que no hay acoso comprometiendo, así, la independencia del procedimiento y poniendo en cuestión la objetividad del mismo.

SEGUNDA. La Constitución Española atribuye en su artículo 9.2 a «los poderes públicos la obligación de promover las condiciones para que la libertad y la igualdad de la persona y los grupos en que se integra, sean reales y efectivas, remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social».

Asimismo, reconoce como derechos fundamentales la dignidad de la persona (artículo 10); la igualdad, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social (artículo 14); 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); encomienda a los poderes públicos, en el artículo 40.2, velar por la seguridad e higiene en el trabajo.

Estos principios están presentes en dos leyes especialmente relevantes; en primer lugar, el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido del Estatuto Básico del Empleado Público, en cuyo artículo 95.2, se tipifica como falta disciplinaria de carácter muy grave el acoso laboral. En segundo lugar, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, que en su Título IV incluye, entre los derechos laborales de los trabajadores y las trabajadoras, la protección frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo.

TERCERA. Según figura en el Protocolo de la Xunta de Galicia, se declara acoso laboral 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/s que actúan frente a aquella/s 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 de éste, suponiendo tanto un atentado contra la dignidad de la persona como un riesgo para su salud.

En muchas ocasiones la víctima acaba abandonando el puesto de trabajo, bien temporal o bien permanentemente, incapaz de soportar y hacerle frente a la situación. El acoso en el trabajo es muy pernicioso para la seguridad y salud del personal ya desde las primeras fases de su manifestación, ya que, como decimos, la persona acosada está tan desorientada y desmotivada que no sabe en ocasiones como debe actuar y termina en muchos casos resignada, excluida, marginada y renunciando a su trabajo.

El acoso laboral, sexual y por razón de sexo u otra discriminación es un riesgo psicosocial que atenta contra la dignidad, la integridad moral y la salud de la persona acosada, genera sufrimiento en las personas de su entorno y reduce el rendimiento de la organización. Además, tiene un carácter emergente y está determinado, en gran medida, por el rol social de género.

Cuarta. La Xunta de Galicia aprobó en su Consejo de 28 de abril de 2016, el Protocolo para la prevención, detección, la actuación y resolución de situaciones de acoso laboral y otras discriminaciones en el trabajo en la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia. Los principios que rigen este Protocolo son, entre otros, los de respeto a la dignidad personal, celeridad y confidencialidad. Al amparo de lo recogido en este Protocolo se ha creado el Comité de Intervención, encargado de tareas como la de llevar adelante la investigación de aquellos hechos denunciados, elaborar el informe recogiendo los votos particulares y su sentido y realizar las propuestas de mejora continuada del Protocolo.

Según se deriva de los informes remitidos en expedientes anteriores, la consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades no cuenta con un protocolo propio sino que se rige por el Protocolo para la prevención, la detección, la actuación y la resolución de situaciones de acoso laboral y otras discriminaciones en el trabajo en la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia.

Los beneficios de la implantación de un protocolo de acoso son incuestionables, ya que permiten establecer en los centros de trabajo el conjunto de normas que regulan la resolución de este tipo de problemas y así evitar la aparición -o reiteración- de actos indebidos que pueden ser perjudiciales para la salud psicosocial en el trabajo. Los protocolos se basan en la filosofía de dar una solución rápida y eficaz a dichas soluciones, y pretenden evitar daños de difícil reparación para todas las personas afectadas dado que el mantenimiento de situaciones de tensión durante mucho tiempo no sólo afecta a las personas directamente implicadas sino que contribuye a la degradación del medio ambiente laboral y, en muchas ocasiones, deriva en situaciones imposible de revertir.

La implantación de protocolos, además de prevenir el surgimiento de conductas y situaciones de acoso de cualquier clase, o al menos mitigar sus consecuencias, también funcionan como una herramienta para establecer y desarrollar programas informativos y formativos para el conjunto del personal de la organización actuando en la prevención primaria y pueden incorporar medidas que atajen la situación -o ayuden a visibilizarla- de manera temprana constituyendo mecanismos de prevención secundaria. En este sentido, la posibilidad de contar con una figura de confianza, capaz de intervenir en los primeros momentos y de manera más informal, puede ser esencial para impedir que una situación se derive en un conflicto laboral y en un daño a las personas difícilmente reversible

QUINTA. Es preciso recordar que el procedimiento desarrollado por el Comité debe seguir los principios de confidencialidad, respeto y protección de las personas, diligencia, protección de la salud y contradicción garantizando una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas. De estos principios se deduce que una persona no puede ser juez y parte en un mismo procedimiento.

En la mayoría de los estudios alrededor de las situaciones que pueden desembocar en acoso laboral o que pueden ser vivenciadas como tal se subraya el importante papel que tienen las organizaciones laborales, entendidas como los cuadros de dirección y, especialmente, de dirección intermedia. Las organizaciones deben fomentar una cultura positiva y eliminar los factores situacionales que promueven la agresión (física, verbal conductual) en el lugar de trabajo, tales como la sobrecarga de trabajo, la ambigüedad de rol, la falta de liderazgo y la injusticia percibida. Es responsabilidad de la organización limitar o frenar la progresión de estas situaciones de mal ambiente laboral que pudieran cronificar.

La mediación en el lugar de trabajo puede ser una estrategia útil de intervención en una situación de conflicto y de especial relevancia en casos en los que no hay un claro desequilibrio de poder entre las personas agresoras y la víctima. Se trata de evitar que la situación se agrave y no se pueda ya poner remedio a la misma.

En varias ocasiones hicimos llegar a la administración autonómica la necesidad de contar con figuras que atiendan de manera temprana las denuncias o sirvan como figura de asesor/a confidencial, reconocida por el conjunto del personal, actuando desde la confidencialidad y con la celeridad precisa, fortaleciendo la prevención secundaria. Es preciso recordar que ya en el Decreto Legislativo 2/2015, de 12 de febrero, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales de la Comunidad Autónoma de Galicia en materia de igualdad en su artículo 59 que regula el "Procedimiento informal de solución" se recoge la creación, funciones y regulación de la figura del asesor/a confidencial para aquellos casos de acoso sexual.

En relación a esto último, con fecha 14/12/2022 la Consellería de Sanidad comunicó a esta institución que en el seno de la Comisión de Igualdad del SERGAS se acordó la revisión del procedimiento P-PRL19 incluyendo la medida 5.2 en el eje 5 "Atención a situaciones de especial protección" del I Plan de Igualdad del SERGAS (2021-2024) publicado en el DOG el 20 de octubre de 2021. Señala también que actualmente se está trabajando en este documento analizándose la incorporación de la figura de asesor/a confidencial (perfil, competencias...) así como el establecimiento de una tramitación centralizada que dote de mayor confidencialidad el procedimiento.

## CONCLUSIÓN

Por todo lo anterior, se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa consellería el siguiente recordatorio de deberes legales:

En los procedimientos desarrollados al amparo del Protocolo para la prevención, detección, actuación y resolución de situaciones de acoso laboral y otras discriminaciones en el trabajo en la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia deben garantizarse los principios de confidencialidad, diligencia y contradicción garantizando, en la medida de lo posible, la objetividad e independencia del mismo.

Y las siguientes recomendaciones:

En atención a las consideraciones anteriores, tomar en consideración, dentro de su capacidad organizativa, la posibilidad de llevar a cabo una nueva evaluación del presente expediente

Valorar la posibilidad de incorporar en los protocolos para la prevención, detección y resolución de situaciones de acoso en el ámbito laboral del personal de la Xunta de Galicia, la figura de un/a asesor/a confidencial, que haga posible resolver los conflictos de una manera ágil e informal, haciendo así efectiva la prevención primaria y la prevención secundaria, evitando la consolidación de la situación de acoso antes de la formalización de su realidad en un procedimiento formal, escrito y contradictorio

Agradezco de antemano la acogida a lo manifestado en esta resolución de la Valedora do Pobo, y le recuerdo la necesidad de que en el plazo de un mes (art. 32.2), dé cuenta a esta Institución de la aceptación de la resolución formulada, en su caso, y de las medidas adoptadas para darle efectividad, también en su caso.

Además, le hacemos saber que, en aplicación del principio de transparencia, a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se dictó la presente resolución, ésta se incluirá en la página web de la institución.

El principio de publicidad de las resoluciones de esta institución se refuerza en el artículo 37 de la Ley 6/1984, cuando prevé que la Valedora do Pobo, en su informe anual al Parlamento de Galicia, dará cuenta del número y tipos de queja presentadas; de aquellas que fueron rechazadas y sus causas, así como de las que fueron objeto de investigación y su resultado, con especificación de las sugerencias o recomendaciones admitidas por la administración pública gallega.

Le saludo atentamente.

María Dolores Fernández Galiño  
Valedora do Pobo