

Recordatorio dirixido á Consellería de Sanidade referente á inacción do SERGAS tras Activación de Protocolo de Acoso

Expediente: A.11.Q/15767; 15830 a 15832/24

Santiago de Compostela, 24 de febreiro de 2025

Sr. conselleiro:

Ante esta institución, mediante escrito de queixa, compareceu solicitando a nosa intervención XXX con DNI XXX e tres persoas mais dun servizo do Complexo Hospitalario de Pontevedra.

ANTECEDENTES

Primeiro.- No seu escrito, esencialmente, indícanos:

Asunto: Inacción Gerencia/SERGAS tras Activación de Protocolo de Acoso.

Mediante este escrito queremos comunicar y denunciar ante su institución, que un grupo de 12 facultativas/os del Complejo Hospitalario de Pontevedra, tras sufrir años de abuso y gestión arbitraria decidimos plantar cara a una situación que nos estaba desgastando día tras día. Así,después de informar a nuestra Gerencia con varias reuniones previas, presentamos un escrito detallando las injusticias sufridas en nuestro entorno laboral a manos de nuestra superior, inicialmente jefa de sección, XXX y que posteriormente a esa fecha, como a continuación se detalla, sería ascendida a Jefa del Servicio.

La trayectoria profesional de la profesional que denunciarnos es como sigue:

En el 2010 entra a formar parte como especialista adjunta de la plantilla de nuestro servicio.

En Noviembre de 2016, durante la Jefatura previa, se le adjudica una jefatura de sección del servicio.

En el año 2020 se produce la jubilación de la Jefa a cargo y ella comienza como responsable en funciones. En Julio de ese mismo año se convoca la provisión del puesto de Jefatura de Servicio que es adjudicada a la denunciada en Agosto de 2023.

Inicialmente, este grupo de denuncia era más numeroso, pero varias/os compañeras/os igualmente afectados, optaron por no unirse a la reclamación por la desatención constante percibida a nuestras llamadas de atención por parte de la Gerencia y el temor a las represalias por parte de la denunciada.

Después de varias reuniones con la Gerencia, que comienzan en noviembre de 2022, denunciando el sufrimiento y progresivo deterioro anímico de la plantilla y que nada modifican la situación; el 12 de Junio de 2023 decidimos perseverar en la denuncia con la Solicitud de Intervención para la apertura del procedimiento establecido en el Protocolo para la Prevención, la detección y la actuación y la resolución de situaciones de Acoso Laboral.

Esta activación no generaría acción alguna durante un período que valoramos como demasiado prolongado en el tiempo, no solo eso sino que a pesar de la denuncia de acoso laboral pendiente en su contra, en Septiembre de 2023, se concede la promoción a nuestra superior de la Jefatura de Servicio convocada para esa fecha.

No es hasta Marzo del siguiente año, cuando se constituye la Comisión de Investigación de denuncias de acoso y otras discriminaciones. Dicha comisión lleva a cabo un arduo trabajo durante semanas, incluyendo entrevistas personales y encuestas tanto de las/os afectadas/os que presentaron el escrito inicial, como a otras/os trabajadoras/es y facultativos del hospital, antiguos trabajadoras/es del servicio y la propia jefa de servicio.

Con fecha 16 de mayo del 2024 la comisión emite un informe con conclusiones contundentes, se constata el acoso laboral recogiendo hechos de extrema gravedad que ponen en riesgo a un buen número de profesionales.

Estas conclusiones se basan en situaciones de hostigamiento fuera del horario laboral, falta de confidencialidad, actitudes de menosprecio y agresividad, actitudes persecutorias y excluyentes, calumnias, bloqueos y aislamientos, amenazas, boicot a actividades de mejora en las que ella no se sienta partícipe, abuso de poder, tratos de favor, persecución y maltrato a profesionales en reducción de jornada; estos abusos así son recogidos en dicho informe.

El informe termina con una serie de recomendaciones a la Gerencia de nuestra área sanitaria, siendo la primera la apertura de un expediente disciplinario contra la actual jefa de servicio.

El 19 de junio de 2024, la Gerencia resuelve acordando -en un documento- una serie de medidas “para el seguimiento y control de diversos aspectos en la gestión del personal médico” obviando, penosamente, la medida fundamental de la apertura de dicho expediente.

En su lugar, responden con un protocolo con normas de actuación y supervisión aplicables a la jefatura de servicio así como otras medidas de apoyo para prevenir riesgos psicosociales con propuestas de coaching y mentoring. También proponen “programas de

apoyo” como el acceso preferente al programa “Cóidate para coidar”, originalmente destinado al acompañamiento psicológico de profesionales durante la lucha contra la COVID, ya finalizado en el área sanitaria a tal altura y que es preciso así reactivar de nuevo.

El 10 de Julio de 2024, en clara disconformidad y enfado con la propuesta presentada, interponemos un recurso de alzada ante el Director General de RRHH del Servicio Galego de Saúde en relación con la resolución recaída en el expediente XXX sin que hasta la fecha hayamos recibido notificación alguna de la resolución correspondiente.

En la actualidad y a modo de resumen, dos años después de que la situación que denunciarnos fuese tan insoportable que decidiésemos romper nuestro silencio para tratar de acabar con una situación que por injusta y perversa nos ponía en riesgo a nosotras/os y por consiguiente a la atención médica hacia nuestros pacientes, sentimos que nuestras llamadas de ayuda y apoyo son desoídas y nuestro derecho a la salud en el trabajo es gravemente vulnerado.

En un documento de alegación al informe de la Comisión, nuestra jefa niega los delitos denunciados tachándonos de “mentir” en el mismo.

Las sesiones de coaching que estamos recibiendo remueven vivencias dolorosas y siguen perturbando y desgastando al equipo con un grave deterioro de la relaciones personales.

Ante lo vivido, nos preguntamos cuál es el sentido de un protocolo que tras generar una Comisión de Investigación no da credibilidad ni seguimiento a sus conclusiones ni a sus propuestas. Nos preguntamos también si es justo trasladar a las víctimas la carga del problema en vez de abordar la raíz del mismo.

La respuesta -como denunciarnos- permite además mantener una situación de acoso que, un año después de la apertura del procedimiento sigue estando presente, tratando con parches la salud mental de unas/os profesionales agotadas/os, desmotivadas/os, con pérdida de autoestima y con miedo, que con difíciles equilibrios tienen que mantener su actividad laboral en entornos de elevada complejidad y responsabilidad.

Mantener esta situación de acoso pensamos reduce la eficiencia y rendimiento de la organización; provoca una moral baja y pérdida de lealtad y dedicación por parte del personal afectado; aumenta el absentismo laboral y favorece la continua renovación del personal como así se viene documentando en nuestro Servicio; crea además el riesgo añadido de condiciones peligrosas de trabajo que afectarán tanto a las/os profesionales como a los pacientes y por último define un modelo de salud laboral perverso que como profesionales de la salud no deja de producirnos desazón y amargura.

Nuestro gerente se mostró receptivo y solidario en los primeros momentos de aproximación, solicitando por nuestra parte que documentásemos lo denunciado. “Necesito que me deis algo, yo ya he vivido una situación similar y se cesó al responsable... pero necesito algo”. En respuesta pusimos en marcha múltiples y

complicadas gestiones que mantienen nuestro desgaste y que finalmente acaban en un Comité que confirma lo denunciado; su respuesta sin embargo, muy a nuestro pesar es la inacción.

En una reunión posterior al informe de la Comisión, en la que Gerencia/Dirección Asistencial y la Jefa de RRHH nos convocan a las/os doce facultativas/os denunciantes, nos presentan un plan de actuación que menosprecia los hechos, con el agravante de referirse a nosotras/os con frases por parte del Gerente tales como:

- “todo indicaba que iba a quedar todo en nada”.
- “si esto sale de aquí se puede producir una pérdida de control de la situación”.
- “si abres el expediente disciplinario y la conclusión es el archivo, a efectos del Servicio y del Hospital va a ser peor”.
- “no había una causa concreta”.
- “son apreciaciones subjetivas, sí se denota que no existe un clima adecuado”.
- “no hay hechos concretos para apertura de expediente”.

La nueva jefa de RRHH a esa altura XXX en esa misma reunión dice:

- “ es un tema delicado”
- “no hay hechos concretos y contundentes de cara a sanción que aporte una solución”.

La jefa de RRHH anterior en el cargo, en una de las reuniones iniciales y tras leer los testimonios personales presentados al comienzo, dijo acerca de ellos:

- “lo que he leído es muy grave”.

Ponemos pues en su conocimiento estos hechos y adjuntamos los documentos pertinentes solicitando su ayuda y apoyo para facilitar, si es posible, una política/enfoque que dé la importancia que merece a los graves hechos denunciados, revisando la actuación del Sergas y que se defiendan nuestros derechos de integridad.

Denunciamos indefensión de nuestros derechos y un mal funcionamiento del Sergas. Se ha reconocido un hecho merecedor de sanción por el propio reglamento del Sergas y no se ha aplicado ninguna medida. La ausencia de resolución, ante el recurso que reclama la desestimación por silencio, consideramos asimismo, que hace partícipe de todo lo sucedido al responsable de la resolución del recurso de alzada.

Solicitamos también con la mayor prontitud por parte del Sergas, una resolución expresa conforme a derecho de nuestro expediente, para evitar la perpetuación/agravamiento del daño y que esto se acompañe de la entrega de información acerca de las sanciones impuestas en otros casos de acoso laboral para así poder valorar y dimensionar una ulterior respuesta.

As promotoras da queixa adxunto achegan informe de conclusións e recomendacións, do 16 de maio do 2024, da Comisión de Investigación de denuncias por acoso e outras discriminacións, expediente AL 01/24, e protocolo temporal para xestión de persoal no servizo afectado do complexo hospitalario universitario de Pontevedra.

Segundo.- Remitido informe pola administración, en esencia, indica:

PRIMEIRO.- Como indican as persoas que presentan a queixa, en data 15 de xuño de 2023 (R. E. núm. 11871) presentouse un escrito por parte dun grupo de Facultativos Especialistas de Area ... do Complexo Hospitalario Universitario de Pontevedra, sendo xefa de sección XXX. Posteriormente a Dra. XXX foi nomeada Xefa de Servizo o, logo da resolución da convocatoria polo sistema de avaliación colexiada, do posto XXX foi a única aspirante ao posto de xefatura ao que se podía ter presentado calquera facultativo especialista ...

SEGUNDO.- No Servizo Galego de Saúde no ano 2017 aprobouse un procedemento no ámbito da prevención de riscos laborais, procedemento de actuación fronte a situacións de acoso laboral e outras discriminacións no traballo XXX. O obxecto deste procedemento é establecer o marco de actuación ante situacións que puidesen constituír acoso laboral e outras discriminacións (incluído o acoso sexual), coa intención de erradicar este tipo de condutas no ámbito das institucións sanitarias do Servizo Galego de Saúde.

Tras a denuncia presentada o 15 de xuño de 2023, por un grupo de facultativos/as especialistas de área do Complexo Hospitalario de Pontevedra, contra xxxxxx, tras diversas vicisitudes e intentos de mediación, constitúese comisión de investigación en data 5 de marzo de 2024, de acordo con o procedemento previsto no protocolo PRL 19.

TERCEIRO.- Transcorridos mais de dous meses de traballo da Comisión, unha vez finalizada a fase de investigación dos feitos, e de conformidade co disposto no punto 5.2.3 do Protocolo relativo ó Procedemento P-PRI- 19, en data 16 de maio de 2024 a Comisión de Investigación emitiu o correspondente Informe de conclusións e recomendacións (que xa foi aportado polas persoas que presentan a queixa), no que a Comisión acorda por unanimidade apreciar no presente expediente XXX, indicios claros de acoso laboral así como discriminación polo exercicio dos dereitos de conciliación imputables a XXX.

A Comisión realiza a seguinte proposta de adopción de medidas:

- “Apertura do correspondente expediente disciplinario ó terse constatado a existencia de acoso laboral así como discriminación polo exercicio dos dereitos de conciliación, feitos que poden ser constitutivos de falta disciplinaria.
- Convocar como mínimo dúas Xefaturas de Sección (....) para poder reconducir o caos organizativo existente no Servizo que trasladan os profesionais .

- Os resultados do Informe de conclusións así como as medidas a adoitar no presente expediente de acoso deberán ser tidas en conta na reavaliación da Xefatura de Servizo polas implicacións organizativas que conlevan.
- Prohibición de represalias contra as persoas que tanto efectuaron a denuncia como participaron na investigación dos feitos. De tal prohibición farase seguimento por parte dun membro do equipo directivo designado polo Xerente.

Seguimento da execución e cumprimento das medidas adoitadas neste expediente pola Unidade de Prevención de Riscos Laborais conxuntamente co Servizo de Psiquiatría para a realización dunha avaliación psicolóxica, asemade por un membro do equipo directivo designado polo Xerente.”

CUARTO.- Realizado o informe de conclusións que inclúe as propostas da Comisión, a Xerencia da área sanitaria procedeu a ditar resolución á vista da proposta e das alegacións realizadas polas partes, así como do instruído no procedemento.

O procedemento establece unha serie de garantías de aplicación a todos os afectados polo procedemento, tanto a persoa que inicia o procedemento como ao investigado. Debendo facer mención a seguinte garantía:

- Principios de seguridade xurídica, imparcialidade e dereito de defensa dos implicados: O procedemento debe garantir unha audiencia imparcial e un tratamento xusto para todas as persoas afectadas. Todos os participantes han de buscar de boa fe a verdade e o esclarecemento dos feitos denunciados.

Consta no informe da Comisión o traslado á investigada XXX do modelo XXX Garantía de información previa á parte denunciada de acoso laboral ou outras discriminacións. No modelo XXX estableceuse que preténdese investigar de feitos concretos ante os que a investigada puidese realizar as alegacións correspondentes e non debe basearse en prexuízos nin apreciacións persoais.

O informe da Comisión non inclúe dita concreción de feitos e a investigada no seu escrito de alegacións de 6 de xuño de 2024 realiza consideracións a cada un dos puntos do escrito inicial de denuncia manifestando a falta de proba dos feitos, indicando que *“se invoca así por esta parte la aplicabilidad de los principios de tipicidad y presunción de inocencia. Para la defensa de estos principios debe partirse del análisis del acto o hecho imputado, de su naturaleza y alcance... centrámonos en el escrito de denuncia para determinar si la conducta es subsumible en algunos de los supuestos de hecho que conforman el catálogo de faltas constitutivas de sanción. Como reiteradamente mantienen nuestros tribunales, la calificación de los hechos no puede ser discrecional ni cabe admitir interpretaciones extensivas o analógicas, sino que debe valorarse la estricta y objetiva subsunción de los hechos imputados como infracción dentro del tipo predeterminado legalmente, hallándose proscrita la analogía “in malam parte”.*

Así, se admite a trámite una denuncia sin facilitar los datos del denunciante ¿como puedo defenderme y aporta pruebas de descargo si no sé quién presenta la queja? ¿como puedo defenderme si no se indican fechas concretas de la comisión de conducta reprochable? no se concretan hechos, datos o lugares que faciliten a esta parte su defensa...

... A la vista de lo actuado en el expediente tramitado asiste la razón a esta alegante cuando pone de manifiesto que el principio de contradicción y audiencia han sido vulnerados.

Apréciase pois no Informe, a falta de feitos constatados que poidan ser subsumidos nalgún suposto de feito constitutivo de falta, e que puideran dar lugar ao traslado de actuacións ao órgano competente en materia disciplinaria.

Outros principios que deben presidir o XXX son os de Protección da intimidade e da dignidade das persoas: é necesario proceder coa discreción necesaria para protexer a intimidade e a dignidade das persoas afectadas polo procedemento. As actuacións ou dilixencias deben realizarse coa maior prudencia e co debido respecto a todas as persoas implicadas, que en ningún caso poderán recibir un trato desfavorable por este motivo. Os implicados poderán ser asistidos por algún delegado de prevención ou asesor en todo momento ao longo do procedemento, se así o requiren.

Confidencialidade: Todos os trámites que se realicen no procedemento serán confidenciais. As persoas que interveñan no procedemento teñen a obriga de gardar a debida confidencialidade e reserva e non deben transmitir nin divulgar información sobre o contido das denuncias presentadas ou en proceso de investigación. (ver Formato XXX Modelo de confidencialidade e Formato XXX Información previa ás persoas entrevistadas durante a fase de investigación por acoso laboral ou outras discriminacións).

A aplicación da protección da intimidade e da dignidade das persoas, esténdese a todas as partes do procedemento, denunciante e denunciado do que debe presumirse a súa inocencia e tratar igualmente co máximo coidado. A confidencialidade que esixe o procedemento debe ser entendida extraprocedemento, pois doutro xeito impídese o coñecemento dos feitos pola persoa investigada, a posibilidade de defensa e a necesaria contradición no procedemento.

O método utilizado pola comisión na fase de investigación, foi realizar entrevistas e a enquisa cuestionario XXX. Ningún dos dous elementos utilizados contribúe a determinación de feitos, tendo a entrevista carácter subxectivo ao igual que o cuestionario XXX que pese a ser un elemento cuantitativo reflexa percepcións subxectivas da/s persoa/s que realiza/n a enquisa.

No expediente non figuran feitos e actuacións concretas nin datos, lugares ou persoas implicadas que permitan seguridade xurídica, imparcialidade, e dereito á defensa da persoa implicada. Por tanto, a fase de investigación non recolle feitos, se non resultados de entrevistas anónimas, máis dirixidas a ser unha enquisa de clima laboral de riscos

psicosociais que unha fase de investigación nun procedemento. Non existe un resumo de feitos constatables como se prevé no procedemento XXX que permita imputar algún tipo de falta.

Por tanto, á vista das probas practicadas no procedemento, aínda que foi exhaustivo en canto ao estudo do clima laboral que evidencia un conflito, non se concretan na investigación feitos ocorridos nunha data e lugar determinados.

Indicar que o propio XXX establece que a aplicación deste procedemento non deberá impedir en ningún caso a utilización, paralela ou posterior, por parte das persoas implicadas, das accións administrativas ou xudiciais previstas na normativa.

QUINTO. -Á vista do informe proposta realizado pola comisión, e ante a falta de concreción de feitos, a xerencia actuou conforme ao apartado 5.2.4 do procedemento, con proposta de medidas correctoras dado que se evidenciou unha situación de conflito por parte dun colectivo de profesionais do servizo.

En conclusión, do informe proposta feito pola comisión investigadora, con respecto a:

1°. Apertura de expediente disciplinario ao terse constatado acoso laboral e discriminación por exercicio dos dereitos de conciliación: non se activa por que non resultan feitos concretos probados no expediente que dean lugar á posibilidade de defensa por parte da persoa denunciada e por tanto a ser valorado pola dirección.

2°. Convocar como mínimo dúas xefaturas de sección: Excede das competencias da comisión propoñer a cobertura de postos de mandos intermedios. Non se deducen dos feitos relacionados a existencia ou non de prazas de xefe de sección orzamentadas e a necesidade da súa cobertura.

3°. Os resultados do Informe de conclusións, así como as medidas a adoptar deberán ser tidas en conta na reavaliación da xefatura de servizo. A Resolución da Xerencia de 19 de xuño de 2024 inclúe que na reavaliación da Xefatura de Servizo de terase en conta o seguimento e cumprimento das medidas adoptadas no presente procedemento.

4°. Prohibición de represalias contra as persoas que tanto efectuaron a denuncia como participaron na investigación dos feitos. A Resolución da Xerencia recolle a aplicación das garantías previstas no punto 5.1 do protocolo XXX.

5°. Seguimento da execución e cumprimento das medidas adoptadas pola Unidade de prevención de riscos laborais conxuntamente co Servizo de Psiquiatría para a realización dunha avaliación psicolóxica. Dado que non se pode realizar unha medida forzosa de realización dunha avaliación psicolóxica, a resolución da Xerencia prevé o acceso preferente ao programa de apoio para a diminución dos riscos psicosociais.

SEXTO.- Á vista dos antecedentes expostos o 19 de xuño de 2024, o Xerente da área sanitaria de Pontevedra e O Salnés, dita resolución na que se resolve:

Primeiro.- Desestimar o escrito de alegacións presentado por XXX no que solicita se acorde a revogación/nulidade do Informe de conclusións e as medidas propostas, e subsidiariamente se acorde o arquivo das actuacións.

Segundo.- Desestimar os escritos de alegacións presentados por catro presuntas vítimas relativos a solicitudes de adopción da medida cautelar de separación mediante un cambio de posto de traballo de XXX.

Terceiro.- Acordar as seguintes medidas no expediente XXX relativo ó procedemento de actuación fronte situacións de acoso laboral e outras discriminacións no traballo na Area Sanitaria de Pontevedra e O Salnés:

- Realización dunha actividade de seguimento ou supervisión do Servizo de XXX CHUP, a través da Dirección Asistencial e da Dirección de Recursos Humanos, nos aspectos que a continuación se detallan:
 - Planificación da actividade asistencial con antelación suficiente, que deberá ser achegada ó órgano encargado da actividade de seguimento; en particular en relación co colectivo de profesionais que se atopan en redución de xornada.
 - Concesión de permisos ós profesionais adscritos ó Servizo de
 - Asistencia a actividades formativas por parte dos profesionais do Servizo; respecto a este extremo a Xefa de Servizo deberá achegar á Dirección Asistencial/Dirección de Recursos Humanos, un planning semestral de posibles actividades formativas, que garanta o acceso equitativo ás actividades formativas, respectándose a rotación de todos/as os/as profesionais para poder acceder á actividade formativa.
 - Información e seguimento da participación dos membros dos Servizo en Protocolos, Comités, proxectos de mellora do Servizo, etc.
 - Aplicación das garantías existentes no punto 5.1 do protocolo XXX.
- Na correspondente reavaliación da Xefatura de Servizo terase en conta o seguimento e cumprimento das medidas adoptadas no presente procedemento.
- Implementación de accións que poidan axudar a mellorar o ambiente laboral, mediante a realización de intervencións que permitan traballar directamente cos profesionais do Servizo de XXX, e que poderían abarcar, entre outras, procesos individuais de coaching individual e/ou mentoring, procesos de coaching de equipos e intervencións de facilitación e mediación. A idoneidade e tipo da intervención valorarase cos profesionais expertos que desenvolvan as mesmas.
- Acceso preferente ao programa Coidate para coidar ós/ás profesionais adscritos ó Servizo de

Cuarto.- Notificarlle esta resolución ós interesados no expediente XXX.

SÉTIMO.- A data actual estanse cumprindo as medidas establecidas na Resolución de 19 xuño de 2024:

1.- Realizando reunións semanais da Xerencia, Dirección Asistencial e Dirección de Recursos Humanos coa Xefe de Servizo de seguimento e supervisión da actividade asistencial, da concesión de permisos, da asistencia a actividades formativas dos membros dos Servizo en Protocolos, Comités, proxectos de mellora do Servizo, etc. 20 reunións ata a actualidade.

2.- Estase desenvolvendo o procedemento de coaching e teñen accedido a atención psicolóxica a todos os profesionais que así o solicitaron. Realizáronse 64 sesións de coaching individual, participando un total de 37 persoas. Non se ten rematada aínda este procedemento de coaching.

As sesións de coachings realízaas a empresa XXX, unha das empresas propostas polo Servizo Central de Prevención de Riscos Laborais da Dirección Xeral de Recursos Humanos do Servizo Galego de Saúde, para a realización de actividades dirixidas a diminuír os riscos psicosociais. As sesións impárteas XXX, coach persoal e empresarial, especializada en comunicación, liderazgo e coaching para as relacións interpersoais.

3.- A Xerencia dá área sanitaria de Pontevedra e O Salnés, ten realizado múltiples actuacións e reunións en aras á resolución do conflito no Servizo de e continua facendo esforzos estando aberta ao diálogo con todos os profesionais do Servizo. Proba disto o relatado neste informe, no que consta que ademais de ditar as correspondentes resolucións, realizáronse reunións tendentes a aclarar calquera tipo de dúbida que houberse no procedemento e na resolución ditada pola Xerencia, explicando a necesidade de aplicar escrupulosamente os principios de contradición, legalidade e tipicidade no procedemento, que da lugar a que as persoas que presentan a queixa extracten frases inconexas sacadas fora do contexto da reunión.

Indicar que a resolución da Xerencia de data 19 de xuño de 2024 foi obxecto de recurso de alzada ante a Dirección Xeral de Recursos Humanos do Servizo Galego de Saúde, non sendo competencia desta Xerencia a resolución do mesmo, se ben a Xerencia ten remitido informe o 7 de agosto de 2024 para a resolución do recurso.

ANÁLISE

Á vista do contido do escrito de queixa e do que se manifesta no informe da administración, cómpre facer as seguintes consideracións

Primeira.- En relación coa tramitación do recurso de alzada presentado, debe considerarse que o marco xurídico vixente configura un sistema de garantías da cidadanía na súa relación

coa Administración que descansa sobre mecanismos de participación, cuxa finalidade responde a facer compatible a actuación eficaz da Administración co exercicio dos dereitos da cidadanía e, en consecuencia, ese sistema debe responder á súa propia natureza garantista, o que comporta a necesidade de resolver expresamente, como regra xeral, as solicitudes e recursos que se formulen e que esa resolución estea motivada e notificada aos interesados con indicación de si é ou non definitiva na vía administrativa e recursos e prazos que procedan para interpoñelos.

Así, o recurso de alzada presentado polas persoas interesada deberían ter sido tramitado, conforme ao previsto na Lei 39/2015, de 1 de outubro do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas, na que tamén se establece a obriga de contestar expresamente (artigo 21 da citada Lei 39/2015).

1. A Administración está obrigada a ditar resolución expresa e a notificala en todos os procedementos calquera que sexa a súa forma de iniciación

Segunda.- En calquera caso a Administración está obrigada a responder á cidadanía que acude a ela debendo ofrecerlle unha resposta por escrito que ademais sexa unha reposta directa, rápida, exacta e legal, fundada en tempo e forma, adecuada ao procedemento que corresponda e congruente coas pretensións expresadas, todo elo con presteza e sen demoras inxustificadas.

Así mesmo, convén lembrar que o artigo 20 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, dispón que: O Valedor do Pobo “velará porque a Administración resolva expresamente, as peticións e recursos que lle foron formulados”.

No presente expediente, a falta de resposta da administración competente ante o recurso de alzada presentado, foi indicado polas promotoras desta queixa no seu escrito á institución da Valedora do Pobo.

Terceira.- En canto á queixa sobre acoso laboral, debemos considerar que a seguridade e saúde laboral do persoal ao servizo das administracións públicas garántese no artigo 40.2 da Constitución española de tal maneira que a función de velar pola seguridade e hixiene no traballo queda vinculado ao dereito á protección da saúde que se recoñece no art. 43 do Texto Constitucional.

Cuarta. A Directiva 89/391/CEE do Consello, do 12 de xuño de 1989, relativa á aplicación de medidas para promover a mellora da seguridade e da saúde dos traballadores no traballo, debe considerarse como o eixo de todo o armazón normativo en prevención de riscos laborais dentro da UE. Inclúe principios xerais relativos á prevención dos riscos profesionais e a protección da seguridade e da saúde, a eliminación dos factores de risco e accidente, a

información, a participación equilibrada de conformidade coas lexislacións nacionais, a formación dos traballadores e da representación sindical, así como as liñas xerais para a aplicación dos devanditos principios. Esta Directiva é de aplicación en todos os sectores tanto privados como públicos. Entre as obrigas da parte empregadora está a de avaliar os riscos para a seguridade e a saúde dos traballadores, mesmo no que se refire á elección dos equipos de traballo e no acondicionamento dos lugares de traballo.

Quinta. O Estatuto dos Traballadores, no seu artigo 19 sinala: “1. O traballador, na prestación dos seus servizos, terá dereito a unha protección eficaz en materia de seguridade e saúde no traballo. 2. O traballador está obrigado a observar no seu traballo as medidas legais e regulamentarias de seguridade e saúde no traballo.”

O Real Decreto Lexislativo 5/2015, do 30 de outubro, polo que se aproba o Texto Refundido do Estatuto Básico do Empregado Público, no seu artigo 95.2, tipifícase como falta disciplinaria de carácter moi grave o acoso laboral.

A protección da saúde das persoas traballadoras mediante a prevención dos riscos derivados do seu traballo atopa na Lei 31/1995, do 8 de novembro, de Prevención de Riscos Laborais, un dos seus piares e, no artigo 15 da mesma, os principios xerais, entre outros: evitar os riscos, avaliar os riscos que non se poidan evitar e planificar a prevención.

Sexta. Os riscos psicosociais derivan das deficiencias no deseño, a organización e a xestión do traballo, así como dun escaso contexto social do traballo, e poden producir resultados psicolóxicos, físicos e sociais negativos, como o estrés laboral, o esgotamento ou a depresión. Unha contorna psicosocial favorable fomenta o bo rendemento e o desenvolvemento persoal, así como o benestar mental e físico da persoa traballadora. Os riscos psicosociais esténdense e abarcan a un ámbito amplo porque non se pode delimitar a cultura organizacional ou o liderado na empresa.

A OIT engade que os riscos psicosociais están modulados pola percepción da persoa, así como pola súa propia experiencia. Os principais riscos psicosociais no traballo son: o estrés, a violencia no centro de traballo (física ou psicolóxica), o acoso laboral o acoso sexual e a inseguridade polas condicións laborais (persoal fixo ou temporal, remuneración, carreira profesional..).

Sétima.- Como vimos anteriormente, todas as normas vinculadas co emprego público, tanto de carácter estatal como autonómico, reflicten a necesidade de formular medidas que garantan a dignidade e a liberdade das persoas no seu contorno laboral. O protocolo de prevención do acoso no ámbito laboral inclúen actuacións para previr, detectar e resolver situacións de acoso e outras discriminacións que poidan producirse, supoñen un

compromiso para a erradicación total destas condutas e para garantir a saúde das persoas que padecen estas situacións, así como a asistencia e protección das vítimas.

Os beneficios da implantación dun protocolo de acoso son incuestionables, xa que permiten establecer nos centros de traballo o conxunto de normas que regulan a resolución deste tipo de problemas e así evitar a aparición -ou reiteración- de actos indebidos que poden ser prexudiciais para a saúde psicosocial no traballo. Os protocolos baséanse na filosofía de dar unha solución rápida e eficaz ás devanditas solucións, e pretenden evitar danos de difícil reparación para todas as persoas afectadas.

A implantación de protocolos, ademais de previr o xurdimento de condutas e situacións de acoso de calquera clase, ou polo menos mitigar as súas consecuencias, tamén funcionan como unha ferramenta para establecer e desenvolver programas informativos e formativos para o conxunto do persoal da organización actuando na prevención primaria e poden incorporar medidas que atallen a situación -ou axuden a visibilizala- de maneira temperá constituíndo mecanismos de prevención secundaria.

Oitava. A queixa trae causa na actuación da xerencia en aplicación do Informe de conclusións e recomendacións, realizado pola Comisión de investigación constituída en virtude das denuncias de acoso e outras discriminacións presentada polas persoas interesadas.

Novena.- A primeira cuestión plantexada é o feito de que as denuncias foron formalizadas (solicitando a apertura do procedemento establecido no Procedemento no ámbito da prevención de riscos laborais, procedemento de actuación fronte a situacións de acoso laboral e outras discriminacións no traballo, XXX) o 12 de xuño do ano 2023. Con todo, a Comisión de investigación prevista no devandito procedemento non se constituíu ata o 5 de marzo do ano 2024 (segundo o informe remitido, recibida a denuncia, antes da súa constitución, tiveron lugar “diversas vicisitudes e intentos de mediación”).

Cómpre sinalar que o protocolo de intervención nos casos de acoso deb dar unha resposta áxil e, no presente caso, o XXX sinala, na introducción, entre as súas actuacións preventivas a de “crear circuitos áxiles de intervención”.

Ademais, ten establecido como garantía do procedemento (apartado 5.1, criterios para a actuación e garantías do procedemento) a celeridade na investigación e resolución do procedemento.

Neste senso, o XXX sinala, no seu apartado 5.2.2, Iniciación do procedemento:

O escrito ou comunicación de denuncia debe dirixirse á Dirección de RRHH da EOXI do centro onde preste os seus servizos a presunta vítima, que o remitirá no prazo máximo de tres días hábiles á Comisión de Investigación anteriormente citada.

Deste xeito o incumprimento do deber de celeridade no inicio de actuacións, previsto no procedemento establecido, supón unha victimización secundaria das persoas denunciadas que ven a incrementar o dano producido, pola inadecuada atención coa que se tramita a denuncia presentada.

Décima.- No informe de conclusións e recomendacións emitido o 16 de maio pola Comisión de investigación realízase, no seu apartado E, a seguinte proposta de adopción de medidas:

- “Apertura do correspondente expediente disciplinario ó terse constatado a existencia de acoso laboral así como discriminación polo exercicio dos dereitos de conciliación, feitos que poden ser constitutivos de falta disciplinaria.
- Convocar como mínimo dúas Xefaturas de Sección (H. Provincial e Montecelo) para poder reconducir o caos organizativo existente no Servizo que trasladan os profesionais .
- Os resultados do Informe de conclusións así como as medidas a adotar no presente expediente de acoso deberán ser tidas en conta na reavaliación da Xefatura de Servizo polas implicacións organizativas que conlevan.
- Prohibición de represalias contra as persoas que tanto efectuaron a denuncia como participaron na investigación dos feitos. De tal prohibición farase seguimento por parte dun membro do equipo directivo designado polo Xerente.
- .- Seguimento da execución e cumprimento das medidas adoitadas neste expediente pola Unidade de Prevención de Riscos Laborais conxuntamente co Servizo de Psiquiatría para a realización dunha avaliación psicolóxica, asemade por un membro do equipo directivo designado polo Xerente.”

Ante esta proposta, segundo o previsto no apartado 5.2.3 do XXX, dase audiencia ás persoas interesadas para alegacións.

En virtude das alegacións presentadas, acolle a xerencia as alegacións da persoa denunciada e entende que non pode imputarse ningún tipo de falta para a apertura dun procedemento disciplinario.

Con todo, debemos ter en conta, sen entrar a avaliar se efectivamente houbo unha vulneración de dereitos da persoa denunciada, isto non implica que non houbera unha situación constitutiva de sanción disciplinaria.

O feito de que, pese á alegada vulneración de dereitos, a Comisión de investigación propoña a apertura do procedemento disciplinario supón a constatación dun indicio de acoso laboral. Neste senso, o apartado 5.2.4., Resolución, do XXX sinala como alternativa da resolución a emitir :

Traslado das actuacións ao órgano competente en materia disciplinaria, porque hai indicios claros de acoso laboral ou doutra discriminación, xunto cunha proposta de medidas correctoras. ...

Non podemos confundir a investigación da denuncia presentada coa posterior tramitación do procedemento disciplinario. Na fase de investigación se determinará se existe causa da denuncia presentada para unha posterior proposta de actuacións. No presente caso, resulta significativo o resultado da avalicación do Acoso Psicológico no servizo afectado: “as conclusións xerais son que o 60% resulta que sufren acoso en maior ou menor grao, 13% de probabilidade de organización xeradora de estrés (sen acoso) e 27% de non optimización”.

Neste senso a Lei 2/2015, do 29 de abril, do emprego público de Galicia, establece o procedemento disciplinario. No seu artigo 192.4 sinala a posibilidade de realizar actuacións previas de investigación, “con anterioridade á iniciación do procedemento disciplinario”, para a determinación da existencia de feitos sancionables. No seu artigo 193 establece os dereitos de defensa dos empregados públicos que deberán respetarse na tramitación do procedemento disciplinario.

Así, á vista desta investigación, onde se aprecia a existencia de indicios de acoso, e as súas propostas, a administración debe proceder á apertura do procedemento disciplinario, onde se respetarán os dereitos de todas as partes implicadas.

Décimo primeira.- O resto de medidas propostas pola Comisión foron analizadas e executadas, en parte. Indica o informe que a convocatoria de dúas xefaturas de sección excede das súas competencias e que non existe esta necesidade.

En canto á proposta de avaliación psicolóxica, sinala o informe que non se pode realizar unha media forzosa de avaliación psicolóxica. Con todo, na proposta remitida non se sinala que dita avaliación teña que ser forzosa.

Tamén se pide un seguimento das actuacións. O informe sinala a realización de diversas reunións de seguimento e supervisión que, á vista da queixa presentada, non está dando bo resultado senón que se está a producir, na execución das medidas propostas e das reunións mantidas cos responsables da xerencia, dirección asistencial e recursos humanos, unha nova victimización secundaria das denunciantes. Tal e como se sinalou, toda a normativa aplicable ven dirixida a evitar estas actuacións que podan agravar a situación das persoas denunciadas.

Décimo segunda.- Ante este expediente e á vista do procedemento aplicable no SERGAS, P-PRL-19, debemos lembrar a resolución emitida no expediente A.4.Q/7077/21 que concluíu coa seguinte suxestión (aceptada polo SERGAS por escrito do 20 de febreiro de 2022):

"Valorar a posibilidade de incorporar nos protocolos para a prevención, detección e resolución de situacións de acoso no ámbito laboral do persoal do Servizo Galego de Saúde a figura dun asesor confidencial, que faga posible resolver os conflitos dun xeito áxil e informal, facendo así efectiva a prevención primaria e a prevención secundaria, evitando a consolidación da situación de acoso antes da formalización da súa realidade nun procedemento formal, escrito e contradictorio."

CONCLUSIÓN

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facer chegar á administración os seguintes **recordatorios de deberes legais**:

"Recordámoslle que de conformidade co disposto na normativa de procedemento administrativo, a administración debe resolver expresamente os recursos presentados polas persoas promotoras destes expedientes, en caso de non telo feito na data en que se reciba esta resolución e en xeral, sobre os escritos presentados pola cidadanía".

"Recordámoslle que de conformidade co disposto na normativa de función pública, e no procedemento aplicable no SERGAS, no caso de existir circunstancias que xustifiquen un procedemento disciplinario, debe iniciarse".

E as seguintes **suxestións**:

- Realizar actuacións de formación e sensibilización ao persoal responsable da xerencia, dirección asistencial e recursos humanos da Área Sanitaria de Pontevedra e O Salnés.
- Acometer a revisión do Plan de Prevención de Riscos Laborais para favorecer a axilidade na resolución de conflitos e avaliar a necesidade dun Protocolo de Prevención do Acoso Laboral que de xeito áxil e eficaz axude á análise e resolución das situacións de acoso e abuso que se podan plantexar, incorporando a figura dunha persoa para a mediación confidencial.

Agradézolle de antemán a acollida ao manifestado nesta resolución da Valedora do Pobo, e recórdolle a necesidade de que no prazo dun mes (art. 32.2), dea conta a esta Institución da aceptación da resolución formulada, de ser o caso, e das medidas adoptadas para darlle efectividade, tamén se é o caso.

Ademais, facémoslle saber que, en aplicación do principio de transparencia, a partir da semana seguinte á data na que se ditou a presente resolución, esta incluírase na páxina web da institución.

O principio de publicidade das resolucións desta institución refórzase no artigo 37 da Lei 6/1984, cando prevé que a Valedora do Pobo, no seu informe anual ao Parlamento de

Galicia, dará conta do número e tipos de queixa presentadas; daquelas que foron rexeitadas e as súas causas, así como das que foron obxecto de investigación e o seu resultado, con especificación das suxestións ou recomendacións admitidas pola administración pública galega.

Saúdoo atentamente.

María Dolores Fernández Galiño
Valedora do Pobo (en funcións)