

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE FACTORES DE RIESGO  
PSICOSOCIAL EN EL AMBITO DE LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA**

I.	EXPOSICION DE MOTIVOS .....	2
II.	NORMATIVA LEGAL.....	3
III.	CONSIDERACIONES INSTITUCIONALES .....	3
IV.	PRINCIPIOS GENERALES Y DEFINICIONES.....	3
V.	ÁMBITO DE APLICACIÓN Y VIGENCIA.....	5
VI.	CARACTERÍSTICAS Y ETAPAS.....	6
1.	Características.....	6
2.	Etapas .....	6
2.1	<i>Evaluación de riesgos psicosociales.</i> .....	7
2.2	<i>Gestión y resolución interna del conflicto.</i> .....	7
2.3	<i>Propuestas de solución, seguimiento y control.</i> .....	8
VII.	PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN.....	8
1.	Fase de inicio .....	8
2.	Fase de valoración. ....	9
3.	Fase de elaboración de informe. ....	10
4.	Fase de aplicación de las medidas correctoras. ....	11
5.	Fase de seguimiento. ....	11
VIII.	DISPOSICIÓN TRANSITORIA.....	11
IX.	DISPOSICIONES ADICIONALES.....	11
X.	AÑADIR UNA DISPOSICIÓN DEROGATORIA. ....	12
XI.	DISPOSICIÓN FINAL. ....	12

## I. EXPOSICION DE MOTIVOS

Las universidades, como centros de trabajo educativos y de especial relevancia en cuanto que investigan y garantizan el avance de la sociedad, adquieren voluntariamente un compromiso de “promoción de la salud”, reconocido ya en 1986 en la Carta de Ottawa, por medio de la creación de entornos o escenarios saludables. De este compromiso nace la Red Europea de Universidades Sostenibles, de la que forman parte un grupo numeroso de universidades españolas, entre las que se incluye la Universitat de València.

Entre las líneas estratégicas de esta red figura la creación de entornos universitarios que promueven la salud, entendiéndola en un sentido amplio, tal y como ha sido conceptualizada por la OMS definiéndola como un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades (OMS, 1948).

La Directiva Marco de la Unión Europea (UE) (89/391) obliga legalmente a los empresarios a proteger a sus trabajadores evitando, evaluando y combatiendo los riesgos para su seguridad y su salud, lo que incluye los riesgos psicosociales presentes en el lugar de trabajo, que pueden provocar o contribuir al estrés o a problemas de salud mental.

La evaluación de riesgos psicosociales es una actuación preventiva de obligado cumplimiento, determinada por la ley de Prevención de Riesgos laborales (LPRL). Con la evaluación de riesgos psicosociales se pone de manifiesto las condiciones de trabajo de carácter general que pueden estar desajustadas, generando condiciones propicias porque puedan aflorar problemas de origen psicosocial y en particular fenómenos de violencia laboral en sus distintas formas. En estos fenómenos el factor temporal es vital: cuánto más tiempo se tarde en poner de manifiesto el desajuste de estas condiciones, el problema puede agravarse, extenderse y afectar al conjunto de la organización.

Por lo tanto, y manteniendo un principio preventivo, las actuaciones se tienen que dar en el ámbito de la Universitat. Estas actuaciones deben de contemplarse de manera integral, desde una perspectiva global, integradora y participada. Esto exige el desarrollo e implementación de un programa sistemático de actuación que se oriente a conseguir entornos de trabajo más saludables centrándose en los factores organizacionales y psicosociales, que involucren a toda la institución, dentro de la cual, figura el presente procedimiento de actuación.

## **II. NORMATIVA LEGAL**

- Constitución Española (CE).
- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL).
- Real decreto 39/1997 del Reglamento de los Servicios de Prevención (RDRSP).
- Ley Orgánica 10/1995 del Código Penal (CP).
- Ley Orgánica 3/2007 por la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres (LIEDH).
- Ley 7/2007 del Estatuto Básico del Empleado Público (EBEP).
- RDL 2/2015 por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores (ET).
- Ley 33/2011 General de Salud Pública.
- Ley 36/2011 Reguladora de la Jurisdicción Social (LRJS).
- RDL 5/2000 de la Ley de Infracciones y Sanciones en la Orden Social (LISOS).
- Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LAP).

## **III. CONSIDERACIONES INSTITUCIONALES**

- Directiva Marco de la Unión Europea (UE) (89/391)
- NTP 891. Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (I). Instituto nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- NTP 892. Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (II). Instituto nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- NTP 854. Acoso psicológico en el Trabajo: definición. Instituto nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

## **IV. PRINCIPIOS GENERALES Y DEFINICIONES**

Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) y el Real Decreto 39/1997 que aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo, obligan a los empresarios a tomar medidas preventivas para evaluar y controlar los factores psicosociales y organizativos que pueden suponer un riesgo para la salud de los trabajadores.

En prevención de riesgos laborales, se denominan “factores psicosociales” a aquellos aspectos de diseño, organización, dirección del trabajo y de su entorno social presentes en todo ámbito laboral. Los riesgos psicosociales son las consecuencias psicológicas, físicas y sociales negativas que se derivan de deficiencias en el diseño, organización y gestión del trabajo.

La Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo considera que determinadas condiciones de trabajo como las siguientes pueden provocar riesgos psicosociales

- Carga de trabajo excesiva o presión de tiempo
- Demandas contradictorias
- Falta de claridad respecto a las funciones del trabajador
- Comunicación ineficaz
- Mala gestión de los cambios en el seno de la organización
- Falta de apoyo por parte de la dirección o los compañeros de trabajo
- Desavenencias en las relaciones interpersonales
- Acoso, agresión y violencia
- Dificultades a la hora de combinar los compromisos laborales y personales.

La Universitat de València debe tomar medidas preventivas para evaluar y controlar los factores de carácter psicosocial que pueden suponer un riesgo para la salud de sus trabajadores. Los conflictos interpersonales y la falta de apoyo social, entre otros, son factores que pueden suponer un riesgo para la salud. Toda persona tiene derecho a ser tratada con dignidad y respeto. En razón a este derecho universal se declara la violencia laboral como un atentado a la dignidad de las personas que integran la comunidad universitaria. Se rechaza y prohíbe cualquier práctica de esta índole en el ámbito de las actividades laborales y académicas y se hace un pronunciamiento inequívoco de no tolerar estas acciones, así como de facilitar los medios preventivos necesarios para evitar su aparición.

Cualquier comportamiento o conducta de esta naturaleza puede ser considerada como falta muy grave, con independencia de lo establecido por la legislación penal, comportando las sanciones correspondientes. Igualmente se garantiza la asistencia, protección y rehabilitación a aquellas personas víctimas de esta violencia.

Las características de este procedimiento pretenden aportar soluciones negociadas, preventivas e integrales de carácter interno en la Universitat.

Las soluciones que plantea el procedimiento son de carácter integral, rápido, eficaz, flexible, cercano y sencillo. El procedimiento tiene un carácter marcadamente preventivo: esto supone actuar en fases donde las situaciones de presencia de factores de riesgo psicosocial pueden valorarse como de “baja intensidad”. Es en estas fases cuando se puede actuar de manera interna, imparcial y garantista, ofreciendo propuestas de solución y abortando procesos complejos y graves que se instauran con el tiempo.

De estas experiencias los equipos de prevención y de recursos humanos pueden y deben de extraer las conclusiones correspondientes con el fin de realizar mejoras continuas en los procesos, garantizando de este modo un verdadero principio de excelencia.

Un principio general en materia de riesgos psicosociales debe de ser el que cualquier indicio de riesgo psicosocial debe ser contemplado como un desajuste organizacional, que puede ocultar problemas más graves. En todo caso, debe entenderse que la gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo es beneficiosa para los trabajadores, para los gestores, para los lugares de trabajo y para la sociedad.

La sensibilización, información, participación activa y transparencia en todo el procedimiento son claves. Además, el procedimiento debe de ser respetuoso con el derecho a la tutela efectiva y el derecho a la indemnidad.

El proceso de recopilación de información se tiene que desarrollar con la mayor rapidez, confidencialidad, sigilo y participación de todas las personas implicadas.

## **V. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y VIGENCIA**

El presente procedimiento se aplicará a todo el personal de administración y servicios (PAS), personal docente e investigador (PDI)– En los casos de riesgos psicosociales que tengan su origen en la UV y que afecten a personal de otras empresas o entidades, se aplicará el presente protocolo. Además, mediante la coordinación de actividades empresariales se informará de la existencia de este protocolo a las empresas subcontratadas y fundaciones tuteladas por la UV.

En Mesa Negociadora se acordará el plazo en el que las partes se comprometen a su revisión.

### **DEFINICIONES**

Los riesgos psicosociales en el trabajo han sido definidos por la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo como «aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores».

La Organización Internacional del Trabajo entiende la violencia como “cualquier tipo de comportamiento agresivo o insultante susceptible de causar un daño o molestias físicas o psicológicas a sus víctimas, ya sean estos objetivos intencionados o testigos inocentes involucrados de forma no personal o accidental en los incidentes”. Una definición de violencia laboral ampliamente utilizada por la Comisión Europea es la de incidentes donde se abusa de personal, amenazado o agredido en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo ir y venir del trabajo, que implica un desafío explícito o implícito a su seguridad, el bienestar y la salud.

En cuanto al acoso laboral, la Nota Técnica Preventiva (NTP) nº 854 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), define el acoso laboral como “la exposición a conductas de violencia psicológica dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica)”, concepto al que añade que “dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud”

## **VI. CARACTERÍSTICAS Y ETAPAS.**

### **1. Características**

- El procedimiento debe de estar integrado en el Plan de Prevención de la Universitat.
- El procedimiento debe contemplar las situaciones de exposición a factores de riesgo psicosocial como desajustes en la actividad preventiva de la organización.
- El procedimiento debe prever, disponer recursos y herramientas múltiples y variadas, de forma que puedan detectarse a tiempo los diferentes niveles de exposición a factores de riesgo psicosocial, se valore, intervenga y se encuentre una solución satisfactoria.
- El procedimiento debe ser participado, conocido y compartido por todos los miembros de la comunidad universitaria: toda la organización debe de estar implicada.
- Del procedimiento deben derivarse compromisos claros y acciones preventivas efectivas que han de implementarse y sobre las cuales ha de realizarse un seguimiento que supongan, a su vez, retroalimentación para los servicios de Prevención y de RRHH.
- Toda la información tratada en el procedimiento tendrá carácter reservado, con independencia de que la misma tenga o no carácter de dato o información personal. Por ello, el procedimiento contará con todas las garantías de secreto, seguridad y protección de datos personales de acuerdo con la normativa vigente.

### **2. Etapas**

La exposición a factores de riesgo psicosocial es un proceso gradual que va gestándose a lo largo del tiempo, al amparo de unas inadecuadas condiciones de trabajo y de una deficiente organización del entorno laboral. La actuación temprana y preventiva, es esencial.

Se distinguen tres etapas:

### ***2.1 Evaluación de riesgos psicosociales.***

La UV deberá realizar la evaluación de riesgos psicosociales con el fin de conocer cuál es la situación de partida. Esta evaluación debe de ser participada y consensuada entre la representación sindical y la Institución, con el fin de obtener un amplio compromiso e implicación de toda la comunidad universitaria.

De acuerdo con el art. 14 de la LPRL será la Universitat de València la que impulse y supervise la evaluación de riesgos psicosociales, con la participación, en los términos establecidos por la legislación vigente, de la representación sindical que corresponda.

La sensibilización, información, formación y participación activa en materia de riesgo psicosocial se constituye en herramienta básica preventiva.

Se ha de promover una cultura de prevención de riesgos psicosociales a través de acciones formativas e informativas de sensibilización. En ese sentido, la Universitat, a través del Servei de Formació Permanent e Innovació Educativa y en colaboración con el SPMA, introducirá la gestión de riesgos psicosociales en sus programas formativos dirigidos a todo su personal, con especial atención a los puestos de trabajo con responsabilidades de gestión.

### ***2.2 Gestión y resolución interna del conflicto.***

Ante los casos de riesgos psicosociales que pudieran detectarse habrá que realizar una revisión de la evaluación de riesgos, para identificar las deficiencias o desajustes en la organización del trabajo que puedan provocar la situación, interviniendo de acuerdo con los artículos 14.1 y 16.3 de la LPRL. Esta intervención seguirá este procedimiento y tendrá una finalidad preventiva-reparadora para determinar condiciones, aclarar hechos, obtener información y actuar en vistas a una adecuada gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo. De estas informaciones se obtendrán las medidas correspondientes con el fin de modificar o complementar las deficiencias encontradas en nuestra organización, perfeccionando el procedimiento y dotándolo de un verdadero valor preventivo.

A pesar de que la finalidad de este procedimiento no es, en sí mismo, buscar “culpables” o delimitar responsabilidades, no se excluye que, si se llegara a la conclusión de que puede haber una actuación irregular por parte de alguna trabajadora o trabajador, se dirija petición de apertura del correspondiente expediente al órgano competente.

La Comisión de Riesgos Psicosociales (CRPS) podrá acordar en cada caso los procedimientos que considere oportunos a fin de recabar la información necesaria para realizar la valoración del caso y podrá solicitar los informes técnicos que considere oportunos.

### **2.3 Propuestas de solución, seguimiento y control.**

Las propuestas de solución, seguimiento y control se realizarán por la Comisión de Riesgos Psicosociales.

La CRPS es un órgano paritario que emana del Comité de Seguridad y Salud (CSS) y estará formado por representación institucional y sindical (la parte sindical estará formada por un miembro de cada sección sindical con presencia en el Comité de Seguridad y Salud).

Las personas integrantes de la CRPS están sujetas al deber de secreto y sigilo profesional de cualquier información de la que tuvieran conocimiento, y en especial respecto de los datos de carácter personal a los que tuvieran acceso. Estos deberes subsistirán aun después de finalizar su relación con la CRPS.

## **VII. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN.**

Podemos definir cinco fases: inicio, valoración, elaboración del informe, aplicación de medidas correctoras y seguimiento.

### **1. Fase de inicio**

Se inicia de oficio a petición de la/s persona/s afectada/s, personalmente o a través de representante legal de la persona trabajadora o cualquier otra persona que pueda ser conocedora de la situación que comporte un riesgo psicosocial o de violencia laboral, así como delegados y delegadas de prevención (art. 29.2.4 LPRL).

La solicitud deberá contener:

- nombre y apellidos del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente.
- identificación del medio en que desea que se practique la notificación.
- hechos, razones y petición en que se concrete, con toda claridad, la solicitud.
- Lugar y fecha
- firma del solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio.

La solicitud deberá presentarse, junto con toda la documentación que el afectado/da considere oportuno, en uno sobre cerrado en el Registro General de la Universitat de València, dirigido al Servicio de Prevención y Medio Ambiente

El procedimiento continuará incluso después del cese contractual o cambio de puesto de trabajo de la persona afectada, siempre que se iniciase el procedimiento con anterioridad al cese.



La unidad responsable de la recepción y tramitación de los escritos en esta materia es el Servicio de Prevención y Medio Ambiente. Una vez efectuada la comunicación ante el SPMA, éste convocará necesariamente a la Comisión de Riesgos Psicosociales (CRPS) en un plazo máximo de 15 días hábiles para que realice el análisis de los datos objetivos o previamente conocidos sobre el caso.

A la vista de la petición, la CRPS puede:

- a) No admitir a trámite el escrito de solicitud de valoración, cuando carezca manifiestamente de fundamento.
- b) Admitir a trámite el escrito de solicitud de valoración e iniciar el procedimiento previsto en el protocolo

Se deberá comunicar por escrito a la persona que solicitó la valoración la admisión a trámite o las causas que han motivado la inadmisión de la solicitud en un plazo de tres días hábiles desde que se toma el acuerdo.

De todas las actuaciones que se realizan desde el momento de presentación de la petición de valoración quedará constancia documental.

## **2. Fase de valoración.**

Una vez admitida la solicitud a trámite, se iniciará la fase de valoración. El procedimiento tiene que garantizar la audiencia imparcial y un tratamiento justo a todas las personas garantizando el derecho y el deber de confidencialidad de las partes implicadas.

Todas las personas que intervengan en el procedimiento han de actuar de buena fe en la valoración de la verdad y en el esclarecimiento de los hechos comunicados.

Para garantizar la protección de las personas implicadas en este proceso, de oficio o a instancia de las mencionadas personas y con audiencia previa de estas, la CRPS puede proponer, en cualquier fase del procedimiento, de manera debidamente motivada las actuaciones cautelares que considere necesarias. La denegación de estas medidas cautelares, en su caso, deberá estar motivada.

En todo caso, la indagación sobre la solicitud de valoración se tiene que desarrollar con la máxima sensibilidad y respeto a los derechos de cada una de las partes afectadas. Todas las personas vinculadas con la Universitat de València están obligadas a colaborar con la CRPS durante todo el proceso de valoración. Se podrán solicitar informes que sean relevantes al caso objeto de estudio, garantizando el respecto a la intimidad y a la Ley Orgánica de Protección de datos.

Además la CRPS, por aplicación del art. 16.3 de la LPRL, acordará el mejor procedimiento para la realización de una evaluación de riesgos psicosociales en la

unidad donde la/s persona/s solicitante/s realiza/n sus funciones, para obtener una valoración de los factores de riesgos psicosociales.

De la información obtenida se emitirá informe donde se recogen las deficiencias encontradas y las medidas propuestas. Este documento deberá de ser elaborado y consensado por y entre las partes institucional y sindical. Igualmente se considerará a efectos de incluirlo en el Plan de Prevención de la Universitat.

El procedimiento podrá ser interrumpido en cualquier momento por la petición formal de la persona afectada. No obstante, la CRPS, deberá de continuar con la valoración si detecta un mínimo de indicios de presencia de factores de riesgo psicosocial.

En los casos relacionados con cualquier tipo de acoso se estará a aquello dispuesto a la LRJS, art. 96 de redistribución de carga de la prueba.

### **3. Fase de elaboración de informe.**

Cuando acaba la indagación, la CRPS ha de emitir un informe detallado. El plazo máximo para la emisión del informe será de 15 días hábiles (de no existir motivos que impidan o ralenticen la ejecución de las tareas) contados desde el inicio de la fase de elaboración. En este informe se recogerá:

- a. La relación de los antecedentes del caso;
- b. Los hechos que después de la valoración resultan acreditados;
- c. Un resumen de las actuaciones practicadas (entrevista, toma de datos...)
- d. Conclusiones que incluyan, si procede, propuestas de medidas correctoras.

La emisión del informe se tiene que hacer siempre con la cautela indicada respecto al carácter reservado de las solicitudes.

El informe de valoración de la CRPS podrá contener alguna de las conclusiones siguientes:

- a. Indicio de presencia de factores de riesgo psicosocial sin indicio de presencia de violencia laboral. Se especificarán propuestas de medidas preventivas correctoras.
- b. Indicio de presencia de violencia laboral o acoso laboral. En este caso, la CPRS remitirá el informe al órgano competente en materia disciplinaria de la UV, notificando este hecho a las personas interesadas y a los órganos afectados.
- c. Indicio de aportar datos o testimonios falsos. En este caso, la CPRS remitirá el informe al órgano competente en materia disciplinaria de la UV, notificando este hecho a las personas interesadas y a los órganos afectados.

#### **4. Fase de aplicación de las medidas correctoras.**

El informe de la CRPS, que ha de ir acompañado de las actuaciones practicadas y de la propuesta de medidas correctoras, que deberán ser ratificadas por el CSS, será trasladado a los órganos competentes para la aplicación de las mismas.

#### **5. Fase de seguimiento.**

La CRPS efectuara un seguimiento de la aplicación de las medidas preventivas propuestas y de la salvaguarda del principio de no discriminación y tutela efectiva de todas las personas implicadas. El sistema tiene que permitir una retroalimentación introduciendo las mejoras oportunas.

### **VIII. DISPOSICIÓN TRANSITORIA.**

Los expedientes iniciados con anterioridad a la entrada en vigor de este procedimiento se regirán por la normativa anterior.

### **IX. DISPOSICIONES ADICIONALES.**

Primera

Todas las personas integrantes de la CRPS tendrán derecho a recibir la formación suficiente y adecuada en la materia objeto del presente procedimiento.

Segunda

Las personas integrantes de la CRPS estarán sujetas a la normativa sobre la abstención y recusación contemplada a todos los efectos a los Arts. 28 y 29 de la LAP.

Tercera

No podrán formar parte en ningún caso de la CRPS aquellas personas que puedan haber incurrido en sanción por motivos del presente procedimiento, durante los 6 años anteriores a su incorporación a la misma, conforme se transcribe en la relación de infracciones y sanciones aplicable en la administración pública

**X. AÑADIR UNA DISPOSICIÓN DEROGATORIA.**

Quedan derogadas cuantas normas internas se opongan o sean incompatibles con lo dispuesto en el presente procedimiento.

**XI. DISPOSICIÓN FINAL.**

Este procedimiento entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por Consell de Govern de la Universitat de València.