

## I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

### 3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Economía y Hacienda

**2997 Resolución de 2 de marzo de 2015, de la Secretaria General de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se dispone la publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia del Acuerdo de la Mesa General de Negociación de las condiciones de trabajo comunes al personal funcionario, estatutario y laboral, sobre el protocolo para la prevención/actuación frente al acoso laboral en la Administración Regional, ratificado por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 27 de febrero de 2015.**

En fecha 27 de febrero de 2015, el Consejo de Gobierno, a propuesta del Consejero de Economía y Hacienda, adoptó el Acuerdo por el que se ratifica el Acuerdo de la Mesa General de Negociación de las condiciones de trabajo comunes al personal funcionario, estatutario y laboral, sobre Protocolo para la prevención/actuación frente al acoso laboral en la Administración Regional, suscrito con fecha 29 de enero de 2015.

A fin de favorecer el conocimiento del citado Acuerdo y de conformidad con el artículo 38.6 de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, esta Secretaría General,

#### **Resuelve**

Ordenar la publicación en el "Boletín Oficial de la Región de Murcia" del Acuerdo de la Mesa General de Negociación de las condiciones de trabajo comunes al personal funcionario, estatutario y laboral, suscrito con fecha 29 de enero de 2015, sobre Protocolo para la prevención/actuación frente al acoso laboral en la Administración Regional, ratificado por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 27 de febrero de 2015, que se inserta a continuación.

Murcia, 2 de marzo de 2015.—El Secretario General, Fernando López Miras.

#### **Acuerdo de la Mesa General de Negociación de las condiciones de trabajo comunes al personal funcionario, estatutario y laboral, sobre el protocolo para la prevención/actuación frente al acoso laboral en la Administración Regional**

La Constitución Española reconoce como derechos fundamentales «La dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad...» «Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo...» (artículo 14); «Todos tienen derecho a la vida y a la integridad física y moral sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a torturas ni a penas o tratos inhumanos o degradantes» (artículo 15); «Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen» (artículo 18.1); «Todos los españoles tienen el deber de trabajar y el derecho al trabajo, a la libre elección de profesión u oficio, a la promoción a través del trabajo y a una remuneración

suficiente para satisfacer sus necesidades y las de su familia, sin que en ningún caso pueda hacerse discriminación por razón de sexo» (artículo 35.1).

En desarrollo de los anteriores principios, en los primeros meses del año 2007 se promulga la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres, que plantea específicamente la actuación frente a los acosos de tipo sexual y por razón de sexo. Y por otra parte, la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, en el título VII relativo al régimen disciplinario, tipifica en el artículo 95, punto 2, como faltas disciplinarias de carácter muy grave, el acoso laboral (artículo 95.2, letra o) y los acosos de naturaleza discriminatoria, el acoso moral, sexual y por razón de sexo (artículo 95.2, letra b). La disposición adicional octava establece el deber de las Administraciones Públicas de adoptar medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres.

El acoso discriminatorio viene recogido en el artículo 28 de la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social; en el artículo 2, letra f) del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, que define la conducta de acoso como toda conducta relacionada con la discapacidad de una persona que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad o crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo; así como en la Ley 7/2007, de 4 de abril, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, y de Protección contra la Violencia de Género en la Región de Murcia, en su artículo 22, donde define el acoso sexual y el acoso por razón de sexo.

Lo inaceptable de estas conductas ha sido recientemente sancionado en la reforma del Código Penal, a través de la Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, que señala, en su preámbulo XI, que «dentro de los delitos de torturas y contra la integridad moral, se incrimina la conducta de acoso laboral, entendiendo por tal el hostigamiento psicológico en el marco de cualquier actividad laboral o funcional que humille al que lo sufre, imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad». Con lo que «quedarían incorporadas en el tipo penal todas aquellas conductas de acoso producidas tanto en el ámbito de las relaciones jurídico-privadas como en el de las relaciones jurídico-públicas». Planteamiento que se recoge en una ampliación del artículo 173, en el que se indica que «con la misma pena (prisión de seis meses a dos años), serán castigados los que en el ámbito de cualquier relación laboral o funcional y prevaliéndose de su relación de superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan un grave acoso contra la víctima».

Finalmente, también en el ámbito europeo son múltiples las referencias al acoso en el lugar de trabajo, de las que destacaremos aquí únicamente la Resolución del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo (2001/2339) que, entre otras cosas, recomienda a los poderes públicos de cada país la necesidad de poner en práctica políticas de prevención eficaces y definir procedimientos adecuados para solucionar los problemas que ocasiona.

Todas estas referencias e iniciativas no hacen sino plantear la actualidad de esta problemática, y recoger y trasladar al ámbito de la función pública la necesidad de hacer frente a la misma. Por un lado, enfatizando en la no

aceptabilidad de las conductas de acoso en el trabajo, del tipo que sean, y por otro y de forma coherente, planteando acciones de prevención y de sanción de las mismas cuando éstas se produzcan.

A su vez, estas acciones de prevención y de sanción se apoyan en dos ámbitos normativos previos que tiene que ver, respectivamente, con el derecho a la ocupación efectiva, la no discriminación y el respeto a la intimidad y la consideración de su dignidad, a los que tiene derecho todo trabajador, según recoge el Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, por un lado. Y por otro, con el derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, establecido por la Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales.

Como complemento de este conjunto de iniciativas normativas, dirigidas todas ellas a promover un mayor y mejor cumplimiento de los derechos de los trabajadores, –en este caso, las del personal adscrito a la Administración Regional – la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, considera oportuno promover la elaboración de una serie de protocolos en los que se establezcan las acciones y procedimientos a seguir tanto para prevenir o evitar en lo posible las conductas de acoso en los centros de trabajo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, como para actuar y sancionar éstas en los casos en los que se produzcan.

Para la confección de este Protocolo, se ha constituido un grupo de trabajo técnico, que lo ha elaborado tomando como referencia el Protocolo de actuación ante el acoso laboral en la Administración General del Estado, aprobado según resolución de 5 de mayo de 2011 de la Secretaría del Estado para la Función Pública (BOE de 1 de junio de 2011).

Este Protocolo de Acoso Laboral ha sido informado el día 26 de enero de 2015 en el Comité de Seguridad y Salud Coordinador, con el fin de garantizar la participación de los agentes sociales de la Administración y posteriormente negociado en la Mesa General de Negociación, en sesión celebrada el día 29 de enero de 2015.

Sobre la base de todo lo expuesto, la Administración Regional garantiza el cumplimiento de la normativa sobre acoso laboral y se compromete a actuar conforme a los siguientes principios:

- Se reconoce el derecho de todo personal empleado público a ser tratado con dignidad, por lo que la Administración Regional de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia se compromete a mantener un entorno laboral donde se respete la dignidad del conjunto de personas que trabajen en su ámbito, evitando o interviniendo en la erradicación de aquellas conductas vulneradoras de los derechos fundamentales protegidos por la Constitución Española y el resto del ordenamiento jurídico, específicamente los de igualdad, integridad física y moral y dignidad. Por ello, esta Administración, a través de todas las Unidades Administrativas que la componen, asume el compromiso de velar porque en el seno de cada unidad exista un ambiente laboral exento de violencia o cualquier conducta que pudiera constituir una situación de acoso, estableciendo y dando a conocer el presente protocolo, con el fin de prevenir, controlar, erradicar y sancionar cualquier actuación que pueda suponer un riesgo para la dignidad del personal.

- De acuerdo con lo establecido en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la CARM, se establecen una serie de comportamientos no permitidos del personal al servicio de la Administración, al personal directivo y de designación política:

1. Agresiones con medidas organizacionales, tales como la falta de ocupación efectiva, la asignación de tareas sin sentido, degradantes, la ejecución de tareas en contra de su conciencia, o el enjuiciamiento ofensivo del trabajo realizado asiduamente.

2. Aislamiento social. Este tipo de ataques conllevan comportamientos prohibidos como el restringir las posibilidades de relación de la víctima, y el aislamiento físico de la misma o incluso de los propios compañeros que la apoyen.

3. Discriminaciones y/o agresiones a la vida privada y personal, en los aspectos de capacidades, afiliaciones, origen, ideología, sexo, religión, etc.

4. Violencia física y sexual, incluyendo las amenazas al respecto.

5. Agresiones verbales o gestuales, que impliquen amenazas, insultos, gritos, críticas destructivas y falsedades.

- Se reconoce el derecho de todo personal empleado público que considere que ha sido objeto de acoso en el entorno laboral, a presentar la correspondiente solicitud de intervención y a que se ponga en práctica el proceso referido en este protocolo. Asimismo, tendrá derecho a obtener respuesta siempre que exista constancia de su denuncia.

Por todo lo anterior, se establece el siguiente protocolo de actuación frente al acoso laboral, a implantar en cada unidad administrativa o centro de trabajo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia de acuerdo a sus propias características. El protocolo se plantea, en todo caso, desde una perspectiva esencialmente preventiva y de detección y actuación en la fase más precoz de los problemas. Por ello, la declaración institucional de no tolerancia a las conductas de acoso y su tipificación como falta muy grave, la difusión de la información de las medidas necesarias para la prevención de las mismas, la formación adecuada del personal en esta materia y la disposición de un protocolo que insista en la evitación de las conductas de acoso y en la detección y actuación más temprana posible sobre éstas, deben ser elementos centrales para que las conductas de acoso se eliminen o produzcan el menor efecto posible sobre quienes las sufren, además de sancionar a los que las practiquen. A tal efecto, se indican las medidas de prevención para evitar la aparición del acoso laboral.

Como norma general, se propiciará que los conflictos interpersonales surgidos entre dos o más trabajadores, se gestionen en la unidad administrativa o centro de trabajo correspondiente, con el fin de que las personas responsables del mismo, dentro de sus competencias organizativas y de gestión, los conozcan y resuelvan en la medida de sus posibilidades.

De acuerdo con lo anterior, reunidos en Murcia, en su sesión del día 29 de enero de 2015, los representantes de la Administración Regional y las Organizaciones Sindicales FSES, UGT, CESM e Intersindical, representadas en la Mesa General de Negociación de las condiciones de trabajo comunes al personal funcionario, estatutario y laboral de la Administración Pública de la Región de Murcia, adoptan el siguiente:

## **Acuerdo**

### **Capítulo I. Definiciones y Bases generales de actuación**

#### **1.1 Definición de acoso laboral**

Cuando se utiliza la expresión acoso laboral, se suele hacer referencia a lo que en términos algo más concretos se conoce como «acoso moral o psicológico

en el trabajo» –en su terminología inglesa, «mobbing»–. Es a este tipo de acoso, al que se referirá exclusivamente este protocolo, sin olvidar, no obstante, que este fenómeno puede ser enmarcado, a su vez, en un marco conceptual más amplio como es el de la «violencia psicológica en el trabajo», en el que podemos incluir también toda una serie de conductas, indeseables e inaceptables en el ámbito laboral.

A los efectos de este protocolo, se toma como referencia la definición de acoso laboral recogida por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo publicada en la NTP 854. Por la que se considera acoso psicológico 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). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud”*.

En este contexto, para que una conducta pueda ser calificada de acoso laboral, se requerirá que se cumplan todas las condiciones que se han descrito en la definición.

No tendrán, por tanto, la consideración de acoso psicológico:

- Aquellas conductas que se producen desde una relación simétrica y definen un conflicto entre las partes en el ámbito del trabajo, bien sea de carácter puntual, en un momento concreto, o más permanente. Evidentemente, todo conflicto afecta al ámbito laboral, se da en su entorno e influye en la organización y en la relación laboral; pero no puede considerarse acoso laboral si no reúne las condiciones de la definición.

- Las acciones de violencia en el trabajo, realizadas desde una posición prevalente de poder respecto a la víctima, pero que no sean realizadas de forma reiterada y prolongada en el tiempo.

Puede tratarse de auténticas situaciones de «maltrato psicológico en el trabajo», similares a las incluidas en el acoso laboral pero sin el componente de repetición y duración que se requiere en aquél, ya sea porque son realmente esporádicas o porque sean denunciadas en una fase precoz. Como tales conductas violentas deben ser igualmente prevenidas y/o eliminadas cuanto antes y, en su caso, sancionadas de acuerdo a la normativa vigente; pero no como acoso laboral por no reunir las características esenciales de éste. Hay que tener en cuenta que si estas situaciones no se resuelven con prontitud, posibilitará que se cronifiquen, pudiendo evolucionar a una situación de acoso propiamente dicho.

- Aquellas conductas que, aún pudiendo incluirse aparentemente en la definición, se concluya que por sus características no constituyen comportamientos violentos (por ejemplo, las amonestaciones «fundadas» por no realizar bien el trabajo, cuando no contengan descalificaciones improcedentes).

En todos estos casos en los que aparece un conflicto entre las partes en el ámbito del trabajo, será el responsable de la unidad, del centro de trabajo o la inspección educativa en su caso, los que aborden la situación; pudiendo solicitar la colaboración del SPRL en caso necesario.

En el **anexo I** se incluye una relación de conductas «típicas» de acoso, a los efectos de una mayor clarificación de este fenómeno.

Cuando las conductas de abuso de autoridad y trato vejatorio, indicadas en el anexo I tengan un móvil discriminatorio por cualquiera de las causas previstas en

el art. 28 de la Ley 62/2003, el art. 7 (a) de la Ley 51/2003, el art. 7.2 de la LO 3/2007 y art. 8.13 bis del texto refundido de la Ley de sanciones e infracciones de orden social, estaríamos ante un acoso discriminatorio. Estas son:

- Origen, etnia, nacionalidad
- Creencias religiosas
- Sexo u orientación sexual
- Mujeres embarazadas o maternidad
- Edad, estado civil
- Discapacidad
- Afiliación política y sindical

### **1.2 Objeto**

El objeto de este Protocolo es establecer un procedimiento de prevención y actuación ante situaciones que pudieran constituir acoso laboral en los términos establecidos en el punto anterior de este apartado, con el fin de prevenir, detectar, controlar y erradicar las conductas de acoso.

### **1.3 Ámbito de aplicación**

El presente Protocolo es de aplicación a todo el personal al servicio de las Consejerías y Organismos Autónomos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, incluido el personal docente y el personal del Servicio Murciano de Salud.

Asimismo, será de aplicación al personal directivo y de designación política, siempre que no les resulte de aplicación normativa específica en razón de su condición.

## **Capítulo II. Medidas de prevención del acoso laboral**

El procedimiento de prevención se ha de integrar dentro del sistema preventivo de la Administración Regional, tal como establece el artículo 16 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. Se seguirán los principios de la acción preventiva que se recogen en el artículo 15 de la citada Ley 31/1995, y en los apartados 7.1.C y 7.1.D del Plan General de Prevención de Riesgos Laborales de la Administración Pública de la Región de Murcia aprobado por Resolución de 19 de julio de 2010 de la Secretaría General de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas.

De acuerdo con estos principios, la primera intervención que se realizará para prevenir un riesgo para la salud del trabajador, será intentar evitarlo antes de que surja. En caso de no ser posible, se pondrán los medios necesarios para intentar eliminar o minimizar los efectos de dicho riesgo. Atendiendo a este principio, la intervención preventiva frente al acoso laboral, se planteará a dos niveles:

- Elaboración de estrategias de sensibilización y formación.
- Evaluación de situaciones de riesgos psicosociales específicos.

### **2.1. Elaboración de estrategias de sensibilización y formación**

#### **2.1.1.- Promoción de programas específicos.-**

La Administración Regional, con la colaboración de los diferentes servicios de prevención propios y la Escuela de Formación e Innovación de la Administración Regional, promoverá y ejecutará programas específicos, tales como:

- a) Información del protocolo de acoso y de su contenido.

b) Elaboración de una guía de actuación del personal empleado ante una posible situación de acoso.

c) Realización de campañas de divulgación sobre medidas preventivas. Cada Consejería/Organismo Autónomo, a través de las unidades competentes (unidades de personal/formación/recursos humanos) y con la colaboración de los Servicios de Prevención, deberán promover y ejecutar programas específicos en las unidades dirigidos a llevar a cabo una prevención proactiva.

d) Informar de la existencia del protocolo de acoso en los manuales y cursos de acogida al nuevo personal de la administración.

e) Establecer un correo electrónico o teléfono donde se puedan hacer consultas y desde donde se pueda recibir asesoramiento de manera anónima. En cualquier caso, los servicios de prevención estarán a disposición de las unidades para orientar en cualquiera de las cuestiones relacionadas con la prevención del acoso.

f) Incluir en los protocolos de vigilancia de la salud laboral indicadores que permitan la detección del acoso.

g) Integrar dentro de las acciones formativas de la Administración Regional contenidos relacionados con la prevención del acoso laboral dirigidos a todo el personal con independencia de categorías profesionales y niveles jerárquicos. Se planificará formación específica para el personal que tenga responsabilidad en materia de prevención, personal y recursos humanos.

h) Formar al personal directivo en habilidades sociales, asertividad, actitudes, liderazgo y resolución de conflictos, formación que se considerará básica para los mismos.

i) Establecer unos canales claros de comunicación en las unidades. El trabajador debe saber a quién dirigirse en caso de conflictos, problemas con la realización de su trabajo, etc.

#### 2.1.2. Divulgación del protocolo.-

El protocolo de acoso laboral se divulgará a través de la intranet y de cualquier medio que garantice su difusión.

### **2.2. Evaluación de situaciones de riesgos psicosociales específicos**

De acuerdo con los principios de acción preventiva, la Administración Regional no solo deberá actuar frente a una situación de acoso laboral sino que deberá promover actuaciones dirigidas a evitar que esta se produzca o, en su caso, a detectarla en sus inicios cuando aún se pueda encontrar una solución más fácil que si se prolongara en el tiempo.

Para evitar el riesgo de aparición de acoso laboral, la primera actuación consistirá en el diseño adecuado de la organización del trabajo en la unidad administrativa o centro de trabajo correspondiente. Además, la evaluación de factores psicosociales, entre otros, permitirá la detección de factores de riesgo y, con ello, la posibilidad de realizar labores preventivas o de intervención para minimizar la aparición del mismo o para proteger al personal en la exposición al riesgo.

Para evitar las situaciones de acoso, la intervención de la Administración se dirigirá a realizar actuaciones para detectar aquellos factores que, aunque por sí mismos no pudieran determinar una situación de acoso, pudieran favorecerla. Entre otros, los siguientes:

- Conflicto o ambigüedad de rol.
- Falta de autonomía en el trabajo.
- Relaciones disfuncionales entre el personal de una determinada unidad administrativa.
- Ausencia o ineficacia de los canales de comunicación y participación.

La Administración Regional promoverá actuaciones que garantice al personal a su servicio la obtención de una información relevante, clara y específica de las actividades que deben desarrollar, los objetivos que deben alcanzar y los medios de que disponen para ello. Así como, el diseño de sistemas que proporcionen un feedback objetivo y constructivo sobre el desempeño mediante procedimientos de evaluación objetivos y definidos previamente.

Como norma general, se propiciará que los conflictos interpersonales surgidos entre dos o más trabajadores, se planteen ante la superioridad jerárquica, con el fin de que éste, dentro de sus competencias organizativas y de gestión, los conozca y resuelva, en la medida de sus posibilidades.

### Capítulo III. Procedimiento de actuación

#### 3.1. Inicio del procedimiento

El procedimiento se inicia con la solicitud de actuación ante posible acoso, presentada por la persona presuntamente acosada, por algún representante legal o sindical a su elección o por otras personas que tengan conocimiento del posible acoso.

En el **anexo II** se incluye un modelo de solicitud de actuación al respecto, que deberá estar accesible en la intranet de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

La solicitud se presentará mediante formato electrónico dirigida al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (SPRL) correspondiente, quien comunicará la presentación de dicha solicitud, a la Dirección General competente en materia de Recursos Humanos de quien dependa, preservando la identidad de la persona solicitante. Dicha Dirección General lo pondrá en conocimiento del órgano directivo del que dependa la persona presuntamente acosada. Las direcciones de correo a las que se remitirán las solicitudes serán:

SPRL Coordinador: [prevencion-coordinador@listas.carm.es](mailto:prevencion-coordinador@listas.carm.es)

SPRL Educación: [sprl\\_educacion@murciaeduca.es](mailto:sprl_educacion@murciaeduca.es)

SPRL SMS: [prevencion-sms@listas.carm.es](mailto:prevencion-sms@listas.carm.es)

El SPRL proporcionará los medios necesarios para que las personas que vean afectada su salud por la situación denunciada reciban, en caso necesario, el apoyo psicológico y médico pertinente.

Si la solicitud no es presentada por la persona presuntamente acosada, ésta deberá confirmarla. En caso de no ser confirmada, la persona responsable del órgano ante el cual se presentó la solicitud archivará la misma. No obstante lo anterior, el SPRL correspondiente, analizará la situación comunicada, a través de las actuaciones que estime adecuadas, informando de las mismas al solicitante.

Asimismo, en el caso de que la solicitud no estuviese debidamente cumplimentada o remitida, se otorgará un plazo de 10 días para que subsane, con indicación de que en caso de no hacerlo, se le tendrá por desistido.



En todos los casos, la persona interesada dispondrá del correspondiente documento que justifique la presentación de su solicitud.

En el caso de que la persona presuntamente acosadora sea un integrante del SPRL correspondiente, se enviará la solicitud directamente al Equipo Técnico Multidisciplinar correspondiente referido en el apartado 3.3, para continuar el procedimiento.

### **3.2 Tramitación por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.**

Una vez recibida la solicitud en el SPRL correspondiente, iniciará la intervención a través de la participación como mínimo de dos personas adscritas al Servicio de Prevención, una de ellas licenciada en medicina o psicología y la otra con especialidad de ergonomía y psicología.

Se llevará a cabo un estudio que requerirá las siguientes actuaciones:

1. Contactar directamente con la persona presuntamente acosada, que podrá ir acompañado por algún representante de su elección, si así lo requiere, con el fin de que corrobore y/o amplíe la información recogida en la solicitud de actuación. A partir de la información y documentación aportada, efectuará un primer estudio a fin de decidir si se admite o no a trámite por el cauce regulado por este protocolo. La no admisión deberá ser contestada por escrito, motivada y, en su caso, indicará las vías alternativas a emplear por el interesado.

2. Comprobar los antecedentes existentes en materia de factores psicosociales en la unidad administrativa implicada, así como otros indicadores que pudieran aportar información de interés.

3. Recopilar información. Se practicarán cuantas pruebas de carácter documental y testifical sean necesarias a juicio del equipo de trabajo, garantizando una total discrecionalidad y la igualdad de trato entre las partes implicadas. Cualquier persona que vaya a ser entrevistada, incluidas las personas implicadas, deberá cumplimentar el correspondiente consentimiento informado (anexo III); notificando su citación directamente a las mismas y guardando el anonimato de su asistencia. En este sentido, el proceso deberá desarrollarse con la máxima rapidez, confidencialidad, sigilo y participación de todas las personas implicadas.

4. Solicitar de la jefatura de servicio al que pertenezca la persona presuntamente acosada o al inmediatamente superior de ésta, informe previo sobre los hechos planteados, que deberá presentar en un plazo máximo de 10 días hábiles.

El informe previo podrá contener medidas correctoras y, además, previa audiencia y consentimiento de las personas implicadas, se podrá proponer el traslado provisional de estas con el fin de evitar mayores perjuicios, de acuerdo con la normativa reguladora en materia de función pública.

5. Valorar la conveniencia de recurrir a otros especialistas internos o externos.

Como resultado de las actuaciones mencionadas, el SPRL correspondiente emitirá un informe de resultados que podrá concluir en los siguientes términos:

a) No se han evidenciado comportamientos compatibles con el acoso laboral.

b) Han desaparecido los motivos que generaron la presentación de la solicitud.

c) Existencia de un conflicto laboral de carácter interpersonal u otras situaciones de riesgo psicosocial. Por lo que propondrá en el informe correspondiente un proceso de mediación o de intervención, cuya finalidad será el mutuo acuerdo de las partes, pudiendo contar con la colaboración del SPRL.

d) No se puede descartar la existencia de comportamientos compatibles con acoso laboral, precisando ampliación del estudio para detectar, en su caso, la existencia de indicios de acoso.

En todos los supuestos anteriores, el informe de resultados del SPRL, en función de los riesgos o deficiencias detectadas, podrá proponer las medidas correctoras pertinentes, además de las que se hubieran ya adoptado a partir del informe previo regulado en el punto 4 de este apartado.

El SPRL correspondiente dispondrá de un mes para la elaboración del informe de resultados y su remisión al órgano de quien dependa para su resolución, indicando en el mismo las actuaciones que, en su caso, se estuvieran llevando a cabo para la resolución del problema.

En el caso de que se concluyera lo indicado en el punto d) antes señalado, el órgano competente continuará el procedimiento según lo dispuesto en el apartado 3.3. Si del referido informe se dedujera la comisión de alguna falta distinta al acoso y tipificada en la normativa existente, el órgano competente propondrá la tramitación del correspondiente procedimiento, incluido, en su caso, el disciplinario.

### **3.3. Tramitación especial a través de los Equipos Técnicos Multidisciplinares.**

#### **3.3.1. Objeto.**

Se crearán Equipos Técnicos Multidisciplinares en los siguientes casos:

a) Cuando el SPRL correspondiente no haya podido descartar comportamientos compatibles con la conducta de acoso. En este supuesto, el órgano competente remitirá el expediente al Equipo Técnico Multidisciplinar para que inicie las actuaciones correspondientes.

b) Cuando la supuesta persona acosadora sea un integrante del SPRL correspondiente. En este supuesto, la persona solicitante remitirá directamente la solicitud de actuación al Equipo Técnico Multidisciplinar correspondiente.

#### **3.3.2. Equipos Técnicos Multidisciplinares.**

Existirán los siguientes Equipos Técnicos Multidisciplinares:

- Equipo Técnico Multidisciplinar dependiente de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios.

- Equipo Técnico Multidisciplinar dependiente de la Dirección General de Planificación Educativa y Recursos Humanos de la Consejería de Educación, Cultura y Universidades.

- Equipo Técnico Multidisciplinar dependiente de la Dirección General de Recursos Humanos del Servicio Murciano de Salud.

El régimen jurídico de funcionamiento de los Equipos Técnicos Multidisciplinares se ajustará a las normas contenidas en el Capítulo II y III del Título II de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, sin perjuicio de las peculiaridades organizativas contenidas en este Protocolo. El Equipo Multidisciplinar se constituirá en el plazo de 5 días hábiles desde la solicitud de actuación del mismo.

### 3.3.3 Composición:

Los distintos Equipos Técnicos Multidisciplinares estarán formados por los siguientes miembros:

a. Dos personas adscritas al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales correspondiente, una de ellas licenciada en medicina o psicología y la otra con especialidad de ergonomía y psicología, nombradas por la Dirección General de la Función pública y Calidad de los Servicios, Dirección General de Planificación Educativa y Recursos Humanos de la Consejería de Educación, Cultura y Universidades y por la Dirección General de Recursos Humanos para el personal del Servicio Murciano de Salud. Una de ellas actuará como presidente/a.

b. Dos representantes designados por la Administración.

Uno de ellos por parte de la Consejería, Organismo Autónomo o Gerencia del Área de Salud correspondiente, donde preste servicios la persona presuntamente acosada, nombrado por la Secretaría General de la Consejería, Dirección del Organismo Autónomo, DG de Planificación Educativa y Recursos Humanos de la Consejería de Educación, Cultura y Universidades, en el caso de personal docente y por la Gerencia de Área, en el caso del personal del Servicio Murciano de Salud.

Y otro, por parte de la DG de la Función Pública y Calidad de los Servicios, de la DG de Planificación Educativa y Recursos Humanos de la Consejería de Educación, Cultura y Universidades o de la DG de Recursos Humanos del Servicio Murciano de Salud.

Ambos representantes deberán tener formación específica sobre acoso laboral y al menos uno de ellos será titulado en Derecho, con preferencia de aquellos adscritos a los servicios jurídicos correspondientes.

c. Una persona delegada de prevención o representante sindical con formación específica sobre acoso laboral, designada por el sindicato correspondiente de forma rotatoria entre las Organizaciones Sindicales presentes en la Mesa Sectorial del ámbito de que se trate.

Asimismo, en el caso necesario, el Equipo Multidisciplinar podrá nombrar a una persona experta en la materia designada al efecto, preferentemente adscrita al Instituto de Seguridad y Salud Laboral.

La Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública, a propuesta del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales Coordinador, será la encargada de realizar las acciones formativas necesarias, con el fin de garantizar al personal integrante del Equipo Multidisciplinar un adecuado conocimiento sobre el acoso laboral para el desempeño de sus funciones. La formación señalada, deberá iniciarse en el plazo máximo de tres meses desde la publicación del presente acuerdo.

Uno de los miembros del Equipo Técnico Multidisciplinar actuará como secretario, con las siguientes funciones:

1. Convocar, a instancia de la presidencia, a los miembros del Equipo Técnico Multidisciplinar.
2. Impulsar el procedimiento de acuerdo a las actuaciones recogidas en el protocolo y a los plazos establecidos.
3. Recopilar y custodiar la documentación que se maneje en el expediente.
4. Citar, en caso necesario, al personal que pudiera estar relacionado con la investigación que se está llevando a cabo.

5. Remitir los informes al órgano competente, una vez concluida la investigación.

6. Remitir copia de los informes realizados, para su conocimiento, al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales correspondiente.

### **3.3.4. Tramitación de los expedientes:**

#### **3.3.4.1. Actuaciones previas o Investigación**

Reunido el Equipo Técnico Multidisciplinar, realizará las actuaciones pertinentes para recabar la posible información complementaria que pueda existir y determinar si se aprecian indicios de acoso laboral.

#### **3.3.4.2. Informe de conclusiones y recomendaciones**

Al término de sus actuaciones, el Equipo Técnico elaborará un informe de conclusiones y recomendaciones. El plazo máximo para recabar información, elaborar el informe y su remisión al órgano correspondiente para resolver será de 20 días naturales.

El informe del Equipo Técnico Multidisciplinar deberá incluir el siguiente contenido mínimo:

a. Antecedentes del caso, solicitud de intervención y circunstancias de la misma.

a. Actuaciones previas: informe previo de la jefatura de servicio donde presta servicios el presunto acosado, en su caso, e informe de resultados del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales correspondiente.

b. Actuaciones realizadas por el Equipo Técnico Multidisciplinar, pudiendo consistir en entrevistas, testimonios, pruebas, resumen de los principales hechos o cualquier otra actuación que considere necesaria para recabar información.

c. Conclusiones y medidas preventivas propuestas: se determinarán explícitamente si se aprecia o no indicios de acoso laboral. En este caso incluirá la propuesta de incoación de un expediente disciplinario por acoso u otra infracción disciplinaria distinta al acoso, y la elevación, en su caso, al Ministerio Fiscal.

Asimismo, se incluirán las medidas correctoras que pongan fin a la situación planteada o que mejoren las condiciones de trabajo existentes, así como las medidas implantadas desde el inicio del proceso y posibles efectos de las mismas hasta la fecha.

d. Seguimiento y control de las medidas establecidas.

Finalizada la investigación del Equipo Técnico Multidisciplinar correspondiente, se remitirá el Informe propuesta a la DG de competente en materia de Recursos Humanos correspondiente, quien dará traslado del mismo al órgano competente para su resolución.

### **3.4. Resolución del procedimiento.**

3.4.1. Las Secretarías Generales de las Consejerías, Direcciones/Gerencias de Organismos Autónomos o la Dirección Gerente del Servicio Murciano de Salud, a la vista del informe emitido por el Servicio de Prevención o por el Equipo Técnico Multidisciplinar, en un plazo máximo de 10 días naturales a contar desde la recepción del informe, dictará resolución en la que al menos determinará:

1. Inexistencia de indicios de acoso laboral, y en consecuencia el archivo de la solicitud.

Sin perjuicio de que se archive la solicitud por no apreciarse comportamientos considerados como acoso laboral, en el caso de que se detecten otras conductas distintas al acoso pero consistentes en factores de riesgo psicosocial, la resolución dispondrá la adopción, por quien corresponda, de las medidas correctoras oportunas.

2. Declarar que se aprecian indicios de acoso laboral y, en consecuencia, ordenar la incoación de un expediente disciplinario.

3. Si se aprecia la existencia de faltas tipificadas en la normativa reguladora del régimen disciplinario del personal empleado público distintas al acoso laboral, se promoverá, en su caso, el expediente disciplinario correspondiente.

3.4.2. En todos los supuestos anteriores la resolución deberá estar motivada y podrá determinar el establecimiento de medidas correctoras de la situación existente.

Si se estimara que los hechos pudieran ser constitutivos de delito, se deberá dar traslado de los mismos al Ministerio Fiscal para su conocimiento.

La resolución del procedimiento será notificada a la persona presuntamente acosadora y a la persona presuntamente acosada pudiendo recurrirse de conformidad con lo previsto en la Ley 30/1992 de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento administrativo Común.

#### **Capítulo IV. Aspectos formales del procedimiento.**

##### **4.1. Solicitud de interrupción del proceso**

En el caso de que el personal presuntamente acosado, decida no continuar con el proceso, deberá comunicarlo por escrito dirigido al mismo órgano ante el cual presentó la solicitud, quien declarará el desistimiento mediante resolución, a la vista de los resultados obtenidos desde el momento de dicha comunicación. Todo ello sin perjuicio de que el órgano correspondiente derive al SPRL correspondiente solicitud para que pueda determinar los riesgos psicosociales de la unidad administrativa o centro de trabajo y proponer, en su caso, medidas correctoras.

##### **4.2. Alegaciones y Recursos.**

El personal implicado por las medidas reguladas en este Protocolo podrá realizar las alegaciones que estime oportunas así como interponer los recursos que procedan, de conformidad con lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

##### **4.3. Plazo máximo de resolución.**

El plazo máximo para resolver desde el inicio del procedimiento será de 3 meses.

##### **4.4. Seguimiento y control.**

El órgano competente para la resolución del procedimiento será el responsable de recabar del centro de trabajo donde presta o prestaba sus servicios la víctima los informes donde se especifiquen la eficacia de las medidas propuestas y la resolución definitiva del conflicto, en su caso; pudiendo solicitar la intervención del SPRL correspondiente, en caso necesario.

Una vez transcurrido el período de seguimiento que será, como mínimo, de un año a partir de la fecha de implantación de las posibles medidas correctoras, si todos los informes son favorables, el órgano que dictó la resolución podrá dar por concluido el proceso.

## **Capítulo V.-Criterios a los que debe ajustarse la actuación y garantías del procedimiento**

A. En el contexto de este protocolo deben tenerse en cuenta los siguientes criterios:

1. El personal afectado por un supuesto caso de acoso laboral podrá ponerlo en conocimiento de la organización y a obtener respuesta siempre que exista constancia de su comunicado.

2. Las personas implicadas podrán ejercitar las acciones administrativas o judiciales previstas en la normativa correspondiente, sin perjuicio de lo establecido en este protocolo.

3. Tanto la persona presuntamente acosada como la persona presuntamente acosadora podrán recabar información del estado de tramitación de expediente y de las medidas correctoras aplicadas, así como de recibir la resolución del órgano competente. En el supuesto de que la información a recabar se realice de forma presencial, podrá ir acompañado de un representante legal o sindical.

4. Si como consecuencia de la investigación realizada, quedase suficientemente demostrado que la persona presuntamente acosadora no era responsable de los hechos que le imputaban, ésta podrá iniciar las acciones que considerara pertinentes para reestablecer su dignidad.

En el caso de que se determine, en cualquier fase del proceso, que la solicitud se ha hecho de mala fe o que los datos aportados o los testimonios son falsos, el personal afectado podrá instar al órgano competente a iniciar las acciones correspondientes por vía administrativa.

5. Los delegados de prevención, a través de los Comités y Comisiones de Seguridad y Salud Laboral, serán informados de la implantación de medidas que garanticen la seguridad y salud del personal afectado, preservando la intimidad de las personas y la confidencialidad de los hechos. Así mismo, se dará información de aquellas solicitudes de actuación que hayan sido desestimadas. En este sentido, y como consecuencia de la aparición de nuevos hechos posteriores, los delegados de prevención podrán solicitar la revisión del caso, estando a lo dispuesto en el apartado 3.1 del capítulo III del presente protocolo.

6. Cualquier persona al servicio de la Administración podrá poner en conocimiento de sus superiores jerárquicos los casos de posible acoso laboral que conozca, de conformidad con lo establecido en el Plan General de Prevención y en el presente protocolo.

7. Durante el procedimiento, el personal requerido para la evaluación de la situación planteada deberá colaborar en la investigación cuando sean requeridos para ello, así como a aportar la documentación o información solicitada.

8. Registro y custodia. El órgano competente en materia de personal de la Consejería, Organismo Autónomo o Gerencia donde preste servicios la persona presuntamente acosada, llevará a cabo el correspondiente registro y custodia de las resoluciones de los expedientes a los que han dado lugar las solicitudes de intervención ante un posible acoso, así como del seguimiento estadístico de los mismos, dando traslado del mismo al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales Coordinador, con el fin de confeccionar un registro de solicitudes de intervención ante supuestos casos de acoso laboral conjunto para toda la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, de lo que se dará conocimiento al Comité de Seguridad y Salud Coordinador.

El expediente que se registre no contendrá las actuaciones previas o preparatorias que sirvan para determinar los informes de resultados. La información derivada de dichas actuaciones se custodiará en el SPRL correspondiente, con el fin de que se garantice la confidencialidad de las mismas.

9. Coordinación de actividades empresariales. En aplicación de las obligaciones establecidas para la coordinación de actividades empresariales a que obliga la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

a. Las empresas externas contratadas por la Administración serán informadas de la existencia de un protocolo de actuación frente al acoso laboral.

b. Cuando se tenga conocimiento de un posible acoso entre personal empleado público y personal de una empresa externa contratada o entre personal de la empresa externa que lleven a cabo su trabajo en centros de la Administración Regional, se aplicarán los mecanismos de coordinación empresarial necesarios, con la finalidad de llegar a un acuerdo sobre la forma de abordarlo.

B. Respecto a las garantías que debe cumplir el procedimiento, deben señalarse las siguientes:

a. *Respeto y protección a las personas:* la organización deberá adoptar las medidas que estime pertinentes para garantizar el derecho a la protección de la salud del personal afectado. Es necesario proceder con la discreción necesaria para proteger la intimidad y la dignidad de las personas afectadas.

b. 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 discriminatorio o perjudicial. A tal efecto, deben prohibirse expresamente las represalias contra quienes comuniquen situaciones de posible acoso, comparezcan como testigos o participen en una investigación sobre presunto acoso, aplicándose la normativa vigente.

*Confidencialidad:* Aquellos 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 comunicaciones presentadas o en proceso de investigación. A los solos efectos del desarrollo del estudio, los encargados del caso, podrán utilizar el contenido del expediente cuando lo consideren oportuno. La documentación utilizada en el desarrollo del protocolo se tramitará a través de los medios que garanticen la confidencialidad.

c. *Diligencia:* La investigación y la resolución sobre la conducta denunciada deben ser realizadas sin demoras indebidas, de forma que el procedimiento pueda ser completado dentro de los plazos establecidos respetando las garantías a cumplir.

d. *Imparcialidad:* El procedimiento debe garantizar una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todos los afectados. Todos los intervinientes han de buscar de buena fe la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados.

e. *Restitución del personal afectado.* Las medidas propuestas incluirán medidas correctoras que pongan fin a la situación planteada, eviten futuras situaciones de acoso o mejoren las condiciones de trabajo existentes. Estas medidas en ningún caso podrán suponer para la persona objeto de acoso un perjuicio o menoscabo en sus condiciones de trabajo, ni modificación sustancial de las mismas.

*f. Contradicción:* el procedimiento tendrá carácter contradictorio, garantizando la igualdad de oportunidades de las partes en cada uno de los trámites procedimentales, existiendo una adecuada confrontación de los distintos intereses en juego, antes de dictarse una resolución definitiva.

C. En este ámbito de criterios y garantías del procedimiento se estará, en su caso, a lo dispuesto en la normativa de régimen disciplinario de los funcionarios públicos.

#### **Capítulo VI.-Revisión del protocolo.**

##### **6.1. Revisión:**

El protocolo se revisará a los 3 años de su entrada en vigor, a solicitud del Comité de Seguridad y Salud Coordinador.

##### **6.2. Efectos del Acuerdo:**

El presente Acuerdo tendrá efectos a partir del siguiente a su publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia, previa ratificación por Acuerdo del Consejo de Gobierno.

Murcia, a 29 de enero de 2015.

Por la Administración Regional: El Consejero de Economía y Hacienda, Francisco Martínez Asensio.

Por las Organizaciones Sindicales: UGT, M.<sup>a</sup> José Salazar Quereda – CESM, Angel Victoria López-Juan – FSES (SATSE), Jesús Carrillo Viguera – FSES (ANPE), Clemente Hernández Abenza – INTERSINDICAL, Fuensanta Viétor Hernández.



## ANEXO I: CONDUCTAS QUE SON Y QUE NO SON ACOSO LABORAL

### Listado de referencia de conductas que son, o no son, acoso laboral\*

#### A) *Conductas consideradas como acoso laboral*

##### Abuso de autoridad:

- Dejar al trabajador de forma continuada sin ocupación efectiva, o incomunicado, sin causa alguna que lo justifique.
- Dictar órdenes de imposible cumplimiento con los medios que al trabajador se le asignan.
- Ocupación en tareas inútiles o que no tienen valor productivo.
- Acciones de represalia frente a trabajadores que han planteado quejas, denuncias o demandas frente a la organización, o frente a los que han colaborado con los reclamantes.

##### Trato vejatorio:

- Insultar o menospreciar repetidamente a un trabajador.
- Reprenderlo reiteradamente delante de otras personas.
- Difundir rumores falsos sobre su trabajo o vida privada.

#### B) *Conductas que no son acoso laboral (sin perjuicio de que puedan ser constitutivas de otras infracciones)*

- Modificaciones sustanciales de condiciones de trabajo sin causa y sin seguir el procedimiento legalmente establecido.
- Presiones para aumentar la jornada o realizar determinados trabajos.
- Conductas despóticas dirigidas indiscriminadamente a varios trabajadores.
- Conflictos durante las huelgas, protestas, etc.
- Ofensas puntuales y sucesivas dirigidas por varios sujetos sin coordinación entre ellos.
- Amonestaciones que no contengan descalificaciones personales por no realizar bien el trabajo.
- Conflictos personales y sindicales.

\*Tomado del Criterio Técnico 69/2009 sobre las actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en materia de acoso y violencia en el trabajo.



## ANEXO II: MODELO DE SOLICITUD DE ACTUACIÓN POR PRESUNTO ACOSO

### SOLICITANTE:

- Persona afectada     Jefatura de Servicio Régimen Interior  
 Responsable de la Unidad Administrativa     Representante     Otros.

### DATOS DEL PERSONAL AFECTADO.-

#### Datos personales:

Nombre y apellidos:  NIF:  V  M  Sexo:

Teléfono de contacto

#### Datos profesionales:

Dirección General/Organismo Autónomo Servicio/Departamento...

#### Vinculación laboral del personal:

- Funcionario     Interino     Laboral fijo     Laboral temporal  
 Grupo     Nivel    Antigüedad en el puesto de trabajo actual \_\_\_\_  
Antigüedad en la Administración \_\_\_\_

### DATOS PERSONALES DE QUIEN PRESENTA LA DENUNCIA EN CASO DE QUE NO COINCIDA CON EL PERSONAL AFECTADO.

Nombre y apellidos:  NIF:  V  M  Sexo:

Teléfono de contacto

### DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS



**DOCUMENTACIÓN ANEXA**

Si, (especificar).

No

--

**SOLICITUD**

Solicito el inicio de las actuaciones según protocolo de actuación frente al acoso aprobado con fecha \_\_\_\_\_ de cuyo contenido tengo conocimiento.

En el caso de que no sea el personal presunto acosado el que presenta la solicitud:

El que suscribe, declara que el personal presunto acosado conoce y consiente la presentación de esta solicitud.

Localidad y fecha:	FIRMA DEL PERSONAL QUE PRESENTA LA SOLICITUD:

**ANEXO III: INFORMACIÓN PREVIA AL PERSONAL ENTREVISTADO**

Nº Expediente	Fecha comunicación	Centro de trabajo

Habiéndose presentado solicitud de actuación en la que se indican posibles conductas indicativas de conflicto u hostigamiento en el lugar de trabajo, este Servicio de Prevención de Riesgos Laborales ha iniciado una valoración de los hechos según el *Protocolo de prevención/actuación frente al acoso laboral en la Administración Regional de Murcia*, y es por lo que se solicita su colaboración.

La fase de valoración consistirá, entre otras acciones, en la revisión de toda la documentación que pueda ser relevante para el caso, la realización de entrevistas a los afectados, así como a otro personal empleado que pueda aportar información sobre el caso. La investigación se sustentará en:

- La valoración de hechos concretos, nunca de las personas implicadas.
- Un trato respetuoso al personal implicado.
- La confidencialidad de los datos aportados por el personal.
- La no utilización de los datos que se aporten para otro fin distinto al propio de la valoración de los hechos.

El personal abajo firmante declara:

- Que ha sido informado del proceso de valoración de los hechos abierto a partir de una solicitud de actuación por posible acoso.
- Que ha comprendido la información recibida y ha dispuesto de la posibilidad de formular cuantas preguntas ha considerado oportunas.

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

El personal informado	El personal técnico
Nombre:	Nombre: