

2. poligonoa. 541 lurzatia. Udalerria: Erriberagoitia.  
Balio justua: 347,60 euro  
Vitoria-Gasteiz, 2009ko abuztuaren 28a.– Lege eta Administrazio Zerbitzuaren burua, IÑAKI UNAMUNO ANTIA.

### HERRILAN ETA GARRAIO SAILA

6136

**Proiektu hau gauzatzeko izapidetutako desjabetze-espedientearen 155/000 finkaren balio justua zehaztea: "Aiaran ur hornidurarako lehen mailako sarea hobetzeko proiektua. I. fasea - Aiarako iturburuak sartzeta".**

Ezin izan zaionez behealdean aipatutako pertsonari administrazio honetan ageri den helbidean jakinarazpenik egin, argitalpen honen bidez jakinarazten da aipatutako desjabetze-espedientearen bidez aipatutako finkaren titularrari balio justutzat behean zehaztutako diru kopurua esleitu zaiola.

Diru-kopuru hori kobratu ahal izateko lehenengo finkaren jabea dela egiaztatu eta eskaera egin beharko du. Hori guztia, Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen 30/1992 Legearen 59.4. artikuluan adierazitakoaren ondorioetarako.

Proiektua: "Aiaran ur hornidurarako lehen mailako sarea hobetzeko proiektua. I. fasea - Aiarako iturburuak sartzeta".

Espediente zk.: 05/23

809 Foru Agindua, 2009ko uztailaren 14koa, Herrilan eta Garraio Saileko foru diputatuarena.

Titularra: Jose Antonio Zulueta de la Torre

Poligonoa: 5. Lurzatia: 1917. Udalerria: Aiara.

Balio justua: 196,36 euro

Vitoria-Gasteiz, 2009ko abuztuaren 28a.– Lege eta Administrazio Zerbitzuaren burua, IÑAKI UNAMUNO ANTIA.

### GIZARTE ONGIZATERAKO FORU ERAKUNDEA

6041

**Gizarte Ongizaterako Foru Erakundeko Kudeaketako Zuzendaritzaren 2009ko abuztuaren 21eko Ebazpena. Honen bidez, Gizarte Ongizaterako Foru Erakundean laneko jazarpen morala eta psikologikoa ematen denerako indarrean den jarduketaprotokoloa argitaratzea erabaki da.**

Laneko arriskuak prebenitzeari buruzko azaroaren 8ko 31/1995 Legeak ezartzen du lan erakunde guztiek, herri administrazioak barne, beren langileen lan baldintzak hobetzea sustatu eta beren segurtasuna eta osasuna gehiago babestu behar dutela. Horretarako, kalte fisikoa eragin ditzaketen arriskuei aurre hartu eta horiengandik babesteko neurriak hartzeaz gain, langileen osasun psikikoa kaltearazi dezaketen arriskuei aurre hartu eta horiengandik babesteko neurriak hartuko dira.

Horregatik, 2009ko urtarrilaren 14an, langileen ordezkariekin negoziatu ostean, talde sindikal guztiek aho batez onartutako hitzarmena lortu zen "Gizarte Ongizaterako Foru Erakundean laneko jazarpen morala eta psikologikoa ematen denerako jarduketaprotokoloa"ri buruz.

Gainera protokoloa argitaratzea egokitzat hartu da, bere edukia guztiek ezagutu dezaten eta Gizarte Ongizaterako Foru Erakundearen eremura soilik mugatu ez dadin.

Horregatik, eta Gizarte Ongizaterako Foru Erakunde Autonomoaren egitura organiko eta funtzionala onartzen duen urtarrilaren 13ko Diputatuen Kontseiluaren 2/2004 Foru Dekretuak 10. artikuluan xedatutakoarekin bat etorritik, ondokoa

Polígono: 2. Parcela: 541. Municipio: Ribera Alta.  
Justiprecio:347,60 euros  
En Vitoria-Gasteiz, a 28 de agosto de 2009.– El Jefe del Servicio Jurídico-Administrativo, IÑAKI UNAMUNO ANTIA.

### DEPARTAMENTO DE OBRAS PUBLICAS Y TRANSPORTES

6136

**Consignación del Justiprecio de la finca 155/000 del expediente expropiatorio tramitado para la ejecución del "Proyecto de mejora de abastecimiento de agua en red primaria en Ayala. Fase I: Integración de manantiales en Ayala".**

No habiéndose podido practicar la notificación a la persona abajo mencionada en el domicilio que consta en esta Administración, sirva la presente publicación para poner en su conocimiento, que por el expediente expropiatorio que se cita, ha sido consignada, a disposición del titular de la finca que se cita, la cantidad expresada en concepto de justiprecio.

Dicha cantidad podrá ser abonada previa solicitud y justificación de la propiedad sobre la finca en cuestión. Todo ello a los efectos de lo señalado en el Artículo 59.4 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento Administrativo Común.

Proyecto: "Proyecto de mejora de abastecimiento de agua en red primaria en Ayala. Fase I: Integración de manantiales en Ayala".

Nº expediente: 05/23

Orden Foral 809, de 14 de julio de 2009, del Diputado Foral de Obras Públicas y Transportes.

Titular: Jose Antonio Zulueta de la Torre

Polígono:5. Parcela:1917. Municipio: Ayala.

Justiprecio:196,36 euros

En Vitoria-Gasteiz, a 28 de agosto de 2009.– El Jefe del Servicio Jurídico-Administrativo, IÑAKI UNAMUNO ANTIA.

### INSTITUTO FORAL DE BIENESTAR SOCIAL

6041

**Resolución de 21 de agosto de 2009, de la Dirección Gerencia del Instituto Foral de Bienestar Social, acordando la publicación del vigente Protocolo de actuación en supuestos de acoso moral o psicológico en el trabajo en el Instituto Foral de Bienestar Social.**

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales establece que todas las organizaciones laborales, incluidas las Administraciones Públicas, deben promocionar la mejora de las condiciones de trabajo de sus empleados/as y elevar el nivel de protección de la seguridad y salud de los mismos, no sólo velando por la prevención y protección frente a riesgos que pueden ocasionar menoscabo o daño físico, sino también frente a riesgos que puedan originar deterioro en la salud psíquica de los/as empleados/as.

Por ello, el pasado 14 de enero de 2009, tras la negociación con la representación del personal, se alcanzó un acuerdo aprobado con la unanimidad de los grupos sindicales sobre el "Protocolo de actuación en supuestos de acoso moral o psicológico en el trabajo en el Instituto Foral de Bienestar Social".

Con el objeto de que el contenido de este Protocolo sea de general conocimiento, y no se circunscriba sólo al ámbito del Instituto Foral de Bienestar Social, se considera apropiada su publicación.

En virtud de lo anterior, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 10 del Decreto Foral 2/2004, del Consejo de Diputados de 13 de enero, que aprueba el Reglamento de estructura y funcionamiento del Organismo Autónomo Instituto Foral de Bienestar Social,

**EBATZI DUT**

Bakarra. Gizarte Ongizaterako Foru Erakundearen laneko jazarpen moralara eta psikologikoa ematen denerako indarrean den jarduketaproto-koloa, ebazpen honen eranskin gisa doana, ALHAOn argitaratzea.

Vitoria-Gasteiz, 2009ko abuztuaren 21a.– Gizarte Ongizaterako Foru Erakundeko zuzendari-kudeatzailea, JOSÉ LUIS ALONSO QUILCHANO.

**ERANSKINA****GIZARTE ONGIZATERAKO FORU ERAKUNDEAN LANEKO JAZARPEN MORALA EDO PSIKOLOGIKOA EMATEN DENERAKO JARDUKETA-PROTOKOLOA****1. SARRERA.**

Azaroaren 8ko 31/1995 Legeak, Laneko Arriskuei Aurre Hartzeari buruzkoak, ezartzen du lan erakunde guztiek, administrazio publikoak barne, beren langileen lan baldintzak hobetzea sustatu eta euren segurtasuna eta osasuna gehiago babestu behar dutela, eta horretarako, kalte fisikoa eragin ditzaketen arriskuei aurre hartu eta horiengandik babesteko neurriak hartzeaz gain, langileen osasun psikikoa kaltearazi dezaketen arriskuei aurre hartu eta horiengandik babesteko neurriak hartuko dira.

Bestalde, Gizarte Ongizaterako Foru Erakundeko zerbitzura dauden langileen lan baldintzak arautzen dituen bigarren akordioa onartu zuen uztailaren 24ko Diputatuen Kontseiluko 59/2007 Foru Dekretuko 45. bis artikulua hala dio lehen paragrafoan: pertsona guztiek dute errespeturako eta bere duintasuna behar bezala aintzat hartzeko eskubidea, eta hori oinarri hartuta Gizarte Ongizaterako Foru Erakundeak kezka eta lanerako konpromisoa agertu ditu, prebentzioaren bidez langileen gainean lan jazarpenik jazo ez dadin. Artikuluak aurrera jarraitzen du bigarren paragrafoan eta Gizarte Ongizaterako Foru Erakundeak, langileen ordezkartzaren parte hartzearekin, lan jazarpen mota guztiak prebentzeko eta, hala badagokio, ezabatzeke protokolo baten prestakuntza sustatuko du, sexu jazarpenari eta jazarpen moralari arreta berezia eskainita.

Ondorioz, arestian aipatutakoa betetzea beharrezkoa da. 2004an egin zen arrisku psikosozialen azken ebaluaketan jazarpen moralara ez zen arrisku nabarmentzat hartu, dena dela, Gizarte Ongizaterako Foru Erakunde bezain handia den erakunde baten eremuan gerta liteke lanean nahi gabeko gatazka edota jazarpen egoerak sortzea; gerta liteke arazoei heltzeko, hauek bideratzeko eta irizpideak ezartzeko tresna behar izatea. Ildo beretik, asmoa kentzeko lanabesa izan behar da hau, Gizarte Ongizaterako Foru Erakundeak funtsezko jotzen duen pertsonen arteko ezinbesteko errespetuarekin bateragarri ez diren jarreraren aurrean, eta erantzun positiboa eman behar dio lan harremanen eremuan dagoen eskaera sozialari.

**2. XEDEA.**

Protokolo honetako xede nagusiak hauek dira:

- lan gatazkek identifikatu eta konpontzeko prozedura ezarri, baita lan harremanen eremuan ziurtasuna eta segurtasun juridikoa ekarriko dituen erreferentzia esparrua ezarri ere.

- Gizarte Ongizatearen Foru Erakundeari baliabideak eman nahi gabeko lan gatazka edo jazarpen egoerak bideratzeko. Era berean, lanabesa baliagarri izan behar da egoera horiek eragiten dituzten jarreraren asmoak kentzeko.

- prebentzioko hainbat neurri ezarri arazoari osotasunean aurre egiteko eta, era berean, kasu bakoitzean sortutako arazo bereziari konponbidea emateko baliagarri izan daitezten.

**3. APLIKAZIO EREMUA.**

Protokolo hau Gizarte Ongizateko Foru Erakundeari zerbitzua emateko lanean ari den funtzionario orori aplikatuko zaio, haren izendapena behin betiko zein behin-behinekoa izan. Gizarte Ongizaterako

**RESUELVO**

Único. Publicar en el BOTHA el vigente Protocolo de actuación en supuestos de acoso moral o psicológico en el trabajo en el Instituto Foral de Bienestar Social, que figura como Anexo a la presente Resolución.

Vitoria-Gasteiz, a 21 de agosto de 2009.– El Director Gerente del Instituto Foral de Bienestar Social, JOSÉ LUIS ALONSO QUILCHANO.

**ANEXO****PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN SUPUESTOS DE ACOSO MORAL O PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO EN EL INSTITUTO FORAL DE BIENESTAR SOCIAL****1. INTRODUCCIÓN.**

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales establece que todas las organizaciones laborales, incluidas las Administraciones Públicas, deben promocionar la mejora de las condiciones de trabajo del personal empleado y elevar el nivel de protección de la seguridad y salud del mismo, no sólo velando por la prevención y protección frente a riesgos que pueden ocasionar menoscabo o daño físico, sino también frente a riesgos que puedan originar deterioro en la salud psíquica de las personas empleadas.

Por otro lado, el artículo 45.bis del Decreto Foral 59/2007, del Consejo de Diputados de 24 de julio, que aprueba el Segundo Acuerdo regulador de las condiciones de trabajo del personal laboral al servicio del Organismo Autónomo Instituto Foral de Bienestar Social, establece en su primer párrafo que partiendo del principio de que todas las personas tienen derecho al respeto y a la debida consideración de su dignidad, el Instituto Foral de Bienestar Social manifiesta la preocupación y el compromiso de trabajar, mediante la prevención, para que no se produzcan fenómenos de acoso laboral sobre el personal. Continúa dicho artículo en su segundo párrafo señalando que el Instituto Foral de Bienestar Social con participación de la representación del personal, impulsará la elaboración de un Protocolo encaminado a prevenir y, en su caso, eliminar, todo tipo de acoso laboral, con especial referencia al acoso sexual y al acoso moral.

En consecuencia, se hace necesario dar cumplimiento a lo mencionado anteriormente. Si bien en la evaluación de riesgos psicosociales realizada en 2004, el acoso moral no fue identificado como un riesgo relevante, sí es cierto que en el ámbito de una organización de las dimensiones del Instituto Foral de Bienestar Social pueden generarse situaciones no deseadas de conflicto y/o acoso laboral, situaciones que requieren de una herramienta que aborde y encauce la problemática y fije criterios. Asimismo, esta herramienta ha de ser un elemento disuasorio de cara a la práctica de comportamientos no compatibles con el imprescindible respeto entre las personas que el Instituto Foral de Bienestar Social considera fundamental, dando una respuesta positiva a la demanda social existente en el ámbito de las relaciones en el trabajo.

**2. OBJETO.**

Se fijan como objetivos principales del presente Protocolo:

- Establecer un procedimiento de identificación y resolución de conflictos laborales, así como fijar un marco de referencia que genere certidumbre y seguridad jurídica en el ámbito de las relaciones laborales.

- Dotar al Instituto Foral de Bienestar Social de una herramienta que permita encauzar las situaciones no deseadas de conflicto y/o acoso laboral, que funcione asimismo como posible elemento disuasorio de las conductas generadoras de dichas situaciones.

- Establecer una serie de medidas preventivas que aborden la problemática global y que, al mismo tiempo, puedan utilizarse en la resolución concreta de la problemática suscitada en cada caso.

**3. ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

El presente Protocolo será de aplicación a la totalidad del personal funcionario al servicio del Instituto Foral de Bienestar Social, con independencia del carácter fijo o temporal de su nombramiento.

Foru Erakundeari zerbitzu ematen dion laneko behargin orori eta INDESAko langileei aplikatuko zaie ere.

#### 4. DEFINIZIOAK

Gatazka: egoera horretan kategoría berekoak edo ezberdinetakoak diren pertsona bik edo gehiagok, une jakin batean ematen den behin-behineko gatazka bati dagokion baino indar handiagoko desadostasunak, bat ez etortzeak edo interes aurkaritzak agertzen dituzte.

Jazarpen morala: halako egoeretan pertsona batek edo talde batek bortizkeria psikologikoa erabiltzen du beste pertsona baten edo talde baten aurka lantokian. Helburua lanerako etsaitasuneko giroa sortzea da, horren bidez jazarritako pertsonen esparru pertsonala edo lanekoa suntsitzeko. Bortizkeria sistematikoa edo ohikoa izan behar da, alegia, prozesu baten barrukoa izatea eta ez ekintza bakana izatea, nahiz eta ekintza oso larria edo indartsua izan.

Definizio honen garapenaren eta zehaztasunaren gainean dagoen interesa dela eta, 1. eranskinean addenda sartu dugu.

Adiskidetze aldia: aldi honetan gatazka egoera bizi dela jakinarazten zaio dagokionari eta bitartekari baten esku hartzea ematen da tartean diren pertsonen interesen aldeko konponbidea lortzeko. Esku hartze hori kasu bakoitzean jarduteko jarraibideak proposatzerakoan zehaztuko da.

Ikerketa/balorazio aldia: jazarpena salatu ondoren, hori benetan hala den ikertzen da. Aldi honetan pertsona salatzaileak, salatutakoak, balorazio batzordeak eta egoerari buruzko informazio garrantzitsua ekar dezakeen beste inork hartuko du parte. Bukaeran egoerari buruzko diagnostikoa egingo da eta, hala badagokio, neurri zuzentzaileak gauzatzeko proposamena egingo da.

Salatzailea: gatazka edo jazarpen egoera batek eragiten diela uste duen pertsona edo taldea.

Salatutakoa: salatzailearen ustez, gatazka edo jazarpen egoera eragin duen pertsona edo pertsonak.

Bitartekaria: Adiskidetze aldian bitartekari lanetan aritzeko Gizarte Ongizaterako Foru Erakundeak aukeratu duen pertsona.

Balorazio batzordea: balizko jazarpen kasu bateko ikerketa eta balorazioa burutzeko ardura duen pertsona taldea.

#### 5. JARDUKETA PROTOKOLOA.

Jarduteko modu bi ezarri dira:

- Adiskidetzea lan gatazken kasuetan.
- Ikerketa laneko jazarpen salaketa dagoenean.

##### 5.1. ADISKIDETZE ALDIA:

aldia honetan, eta lan gatazka egoeran, bitartekariak tartean diren bi pertsonentzako egokia den konponbidea bilatzen saiatuko da eta horretarako behar adina eragile sartu ahal izango du tartean.

Bitartekaria Kudeaketako Zuzendaritzak aukeraturiko du, besteak beste, ondoko ezaugarri hauek kontuan hartuz:

- Gizarte gaitasunengatik nabarmentzen den lan profila.
- Arazo pertsonalei aurre egiteko ahalmen ezaguna eta onartutako gaitasuna.

• Ahal den neurrian, tartean diren pertsonen lanpostuetatik kanporakoak izango dira, egiturari dagokionez.

- Tartean diren pertsonetik inpartzialtasuna.

##### 5.1.1 Prozesua irekitzea

Gatazka egoera salatzeko jakinarazpena itxitako gutun azal batean helaraziko zaio Kudeaketako Zuzendaritzari, pertsona baten edo talde baten eskutik.

Gatazka egoera jakinarazi ondoren, hau izango da jarraitu beharreko bidea:

- Kudeaketako Zuzendaritzak tartean diren pertsonen jakinaraziko die adiskidetze prozesua abiatzeko aukera dagoela, eta prozesu horren berri emango die.

• jakinarazpena egin ondoren, salatzaileak/ek 2. eranskina agiria bete beharko dute eta han azaldu beharko dituzte zehaztasun osoz,

Asimismo, se aplicará el presente Protocolo al personal laboral al servicio del Instituto Foral de Bienestar Social y al personal de INDESA.

#### 4. DEFINICIONES.

Conflicto: Situación en la que dos o más personas, de igual o diferente categoría, antagonizan, discrepan o presentan una oposición de intereses con una intensidad superior a la propia de un conflicto pasajero y localizado en un momento concreto.

Acoso moral: Aquella situación en la que una persona o grupo de personas ejercen una violencia psicológica sobre otra u otras personas en el lugar de trabajo, con el fin de destruirlas personal o profesionalmente, creando un clima o ambiente laboral hostil. Esta violencia ha de ser sistemática o habitual, esto es, estar inmersa en un proceso y no tratarse de un único acto, por grave e intenso que éste pueda ser.

Debido al interés existente en el desarrollo y concreción de esta definición, se adjunta en el Anexo 1 la addenda correspondiente.

Fase de conciliación: Fase en la que, ante la comunicación de la existencia de una situación de conflicto, se produce la intervención de un/a mediador/a con el objeto de obtener una resolución favorable a los intereses de las personas involucradas. Dicha intervención se concretará en la propuesta de unas pautas de actuación en cada supuesto.

Fase de investigación/valoración: Fase en la que, una vez denunciado un acoso, se investiga su existencia y realidad. Intervendrán en esta Fase la persona demandante, la demandada, la Comisión de Valoración y cualquier otra persona que disponga información relevante al respecto. Concluirá con un diagnóstico de la situación y, en su caso, una propuesta de ejecución de medidas correctoras.

Demandante: Persona o grupo de personas que se consideran afectadas por una situación de conflicto o acoso.

Demandado/a: Persona o grupo de personas causantes de la situación de conflicto o acoso, a juicio del/la demandante.

Mediador/a: Persona designada por el Instituto Foral de Bienestar Social para mediar en la Fase de conciliación.

Comisión de Valoración: Grupo de personas encargadas de llevar a cabo la investigación y valoración de un posible supuesto de acoso.

#### 5. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN.

Se prevén dos tipos de actuaciones:

- Conciliación en supuestos de conflicto laboral.

- Investigación en supuestos de denuncia de acoso en el trabajo.

##### 5.1. FASE DE CONCILIACIÓN:

En la fase de conciliación, y ante una situación de conflicto laboral, el/la mediador/a intentará encontrar una resolución favorable para la/s persona/s afectada/s, implicando a cuantos agentes estime necesarios en dicha resolución.

El/la mediador/a será la persona designada a tal efecto por la Dirección Gerencia, teniendo en cuenta, entre otras características, las siguientes:

- Perfil profesional que destaque por sus habilidades sociales.
- Contrastada competencia y reconocida aptitud para afrontar problemas personales.

• En la medida de lo posible, serán ajenas estructuralmente a los puestos de la personas involucradas.

- Imparcialidad en relación con la/s persona/s involucrada/s.

##### 5.1.1 Apertura del proceso

La comunicación por parte de una persona o grupo de personas de la posible existencia de una situación de conflicto se realizará en sobre cerrado dirigido a la Dirección Gerencia.

Una vez realizada la comunicación de la existencia de una situación de conflicto, se procederá de la siguiente forma:

- La Dirección Gerencia pondrá en conocimiento de la persona o grupo de personas afectadas la posibilidad de iniciar un protocolo de conciliación y le/s informará del contenido del mismo.

• Una vez practicada la mencionada comunicación, la/s persona/s demandantes/s deberá/n, en su caso, cumplimentar el documento

haren/haien ustez gatazka egoera eragiten duten gertaerak zeintzuk diren. 2. eranskina Kudeaketako Zuzendaritzari zuzenduko zaio.

- 2. eranskina (adiskidetze prozedura irekitzeko eskaera) aurkeztea nahitaezkoa eta beharrezkoa da adiskidetze prozesua formalki abiatzeko.

#### 5.1.2 Adiskidetze aldiaren garapena.

Adiskidetze aldiaren garapenari buruzko informazioa emateko azkartasun, tratu berdintasun eta konfidentzialtasun printzipioak izango dira nagusi. Aldi honetan esku hartzen duten pertsona guztiek lanbideko sekretua bete behar dute, aldia garatu bitartean jasotzen duten informazio orori dagokionez.

Arestian aipatutako printzipioekin bat, bitartekariak nahi adina bilera, ekintza eta esku hartze egin ahal izango ditu, agertutako gatazka ahal bezain azkarren eta eraginkorren konpontze aldera. Jardun horietarako behar adina baliabide material izango du bitartekariak eta Kudeaketako Zuzendaritzatik behar duen laguntza emango zaio.

Aurrekoak burutu ostean, bitartekariak prozedurari buruzko ebazpen txostena emango du 3. eranskinarekin bat etorrita (Adiskidetze aldiaren emaitzen txostena).

#### 5.2. IKERKETA/BALORAZIO ALDIA:

##### 5.2.1. Oinarrizko printzipioak.

- Objektivotasuna. Gertakariak ikertu behar dira, eta ez haute-mateak. Aldez aurretiko epaitzak saihestu.

- Argibideak. Lekuko guztiei eta beharrezko lekukotza eman dezaketenei idatzi bidezko jakinarazpena helaraziko zaie haien laguntza zer gaietarako eskatzen den argitzeko. Era berean, parte hartzea boluntarioa dela jakinaraziko zaie. Informazioa interesdun pertsonen etxeetara igorriko da, eta ez da onartuko informazioa haien lanpostuetan ematea.

- Subsidiarotasuna. Ikerketa berehala geldituko da salatzaileak lan auzibidera edo auzibidera jotzen badu.

- Pertsona salatzailea, salatutakoa eta lekukoekin harremanetan jartzean ahal bezain adeitsu jokatu beharko da, haien egoera psikologikoa ukituta egon baitaiteke.

- Ateratako ondorioak Gizarte Ongizaterako Foru Erakundearen Kudeaketako Zuzendaritzari jakinaraziko zaizkio.

##### 5.2.2. Prozesua irekitzea.

Ikerketa/balorazio aldia bi arrazoi ezberdin eta bereziengatik has daiteke:

1. adiskidetze aldia egoera konpondu gabe bukatu eta ustezko jazarpen prozesua ikertzeko gomendioa egin izanagatik.

2. pertsona baten edo talde baten eskutik Kudeaketa Zuzendaritzari balizko jazarpen egoera salatzeak jakinarazpena itxitako gutun azal batean helaraziz.

Aurreko bi kasuetan Kudeaketako Zuzendaritza langilearekin harremanetan jarriko da eta ikerketa protokoloa hasteko aukeraren berri emango dio. Horretarako baimen informatua (4. eranskina) eta Ikerketa irekitzeko eskaera eredu helaraziko dizkio. Horietan jazarpen egoera sortzen duten gertakarien zerrenda egingo du (5. eranskina). Beste hitzordu bat egingo da salatzaileak honakoak aurkez ditzan:

- bere baimena ukatzeko 4. eranskina, edo

- 4. eranskina baimena emateko. Halakoetan 5. eranskina egoki beteta aurkeztu beharko da ere.

Ikerketa batzordea esleitu aurretik, eta kontraesanaren printzipioa frogatuz errespetatzen jakingo duela ziurtatzeko, Kudeaketako Zuzendaritza salatutako pertsona edo pertsonekin harremanetan jarriko da, aurretik aipatutako bi agirien berri emango die eta 6. eranskina agiria betetzeko aukera emango die (gertakarien zerrendaren eskaera). Laneko 5 egun izango dituzte Kudeaketako Zuzendaritzaren aurrean horiek aurkezteko.

Anexo 2, especificándose con la mayor precisión posible los hechos que consideran constitutivos de la situación de conflicto. Dicho Anexo 2 irá dirigido a la Dirección Gerencia.

- La presentación de este Anexo 2 (Solicitud de apertura de procedimiento de conciliación) será requisito imprescindible y necesario para el inicio formal del proceso de conciliación.

#### 5.1.2 Desarrollo de la Fase de Conciliación.

Los principios de celeridad, igualdad de trato y confidencialidad informarán el desarrollo de la fase de conciliación. Todas las personas participantes en esta Fase están sujetas a la obligación de secreto profesional respecto de toda la información que conozcan en su desarrollo.

El/la mediador/a, de conformidad con los principios anteriormente mencionados, podrá realizar cuantas reuniones, actividades y actuaciones considere necesarias para la más pronta y eficaz resolución del conflicto planteado. Para la práctica de dichas actuaciones, el/la mediador/a dispondrá de cuantos medios materiales estime oportunos, prestándosele por parte de la Dirección-Gerencia el auxilio necesario a estos efectos.

Una vez realizado lo anterior, el/la mediador/a emitirá informe de resolución del procedimiento, de acuerdo con el Anexo 3 (Informe de resultados de la fase de conciliación).

#### 5.2. FASE DE INVESTIGACIÓN/VALORACIÓN:

##### 5.2.1. Principios inspiradores.

- Objetividad. Deben investigarse hechos, no apreciaciones, evitándose los juicios previos.

- Información. Todas las personas testigos o aquéllas cuyo testimonio pueda ser necesario, deben ser informadas por escrito sobre el asunto para el cual se les solicita la colaboración, así como sobre su participación voluntaria en la investigación. A estos efectos, la información se remitirá al domicilio de cada persona interesada, no siendo aceptable la comunicación en los respectivos puestos de trabajo.

- Subsidiariedad. El proceso de investigación quedará inmediatamente paralizado en el caso de que la persona demandante recurra a la vía laboral o judicial.

- El trato a la persona demandante, demandada y a las personas testigos debe ser lo más delicado posible, teniendo en cuenta que su estado psicológico puede estar afectado.

- Las conclusiones obtenidas se trasladarán a la Dirección Gerencia del Instituto Foral de Bienestar Social.

##### 5.2.2. Apertura del proceso.

La fase de investigación/valoración puede iniciarse por dos causas diferentes e independientes:

1. Proceso de conciliación finalizado sin resolución positiva de la situación y con indicación de investigación de posible proceso de acoso.

2. La comunicación por parte de una persona o grupo de personas de la posible existencia de una situación de acoso se realizará en sobre cerrado dirigido a la Dirección Gerencia.

En cualquiera de los dos supuestos anteriores, la Dirección Gerencia se pondrá en contacto con el/la trabajador/a, y le informará de la posibilidad de iniciar un protocolo de investigación, aportándole a tal efecto el consentimiento informado (Anexo 4) y el modelo de Solicitud de apertura de investigación, donde establezca una relación de hechos que considere constitutivos de la situación de acoso (Anexo 5). Asimismo, se concertará una nueva cita con el objeto de que la persona demandante presente:

- el Anexo 4 denegando su consentimiento, o

- el Anexo 4 otorgando el consentimiento, junto con el Anexo 5 debidamente rellenado.

Con carácter previo a la designación de la Comisión de Valoración, y con el objeto de tener un acervo probatorio que respete el principio de contradicción, la Dirección Gerencia se pondrá en contacto con la persona o grupo de personas demandadas, les comunicará la existencia de los dos documentos anteriormente mencionados, y le/s concederá la posibilidad de rellenar el Documento Anexo 6 (Solicitud de relación de hechos), concediéndole/s a tal efecto un plazo de 5 días hábiles para su presentación ante la propia Dirección Gerencia.

### 5.2.3. Balorazio batzordearen osaera.

Kudeaketako Zuzendaritzak beharrezko neurriak hartuko ditu ikerketa/balorazio protokoloa abiatzeko. 5.2.2 puntuan aipatutako agiriak aztertu ondoren (4, 5 eta 6 eranskinak), ustezko gatazka dagoela uste bada, eta ez jazarpena, Kudeaketako Zuzendaritzak adiskidetze aldira bideratu dezake prozesua. Era berean, Kudeaketako Zuzendaritzak egoki deritzon egin dezake bideratze hau, betiere, kasuan kasuko inguruabarrak aintzat harturik. Kasu bietan bitartekari bat esleitu da eta adiskidetze aldirako ezarritako izapidetzeak jarraituko dira.

Aipatutako bideratzea burutu ez bada, Kudeaketako Zuzendaritzak balorazio batzordea osatuko du eta kideak hauek izan daitezke:

- Kudeaketako zuzendaritza edo haren ordezkari den pertsona. Balorazio batzordeko arduradun nagusia izango da eta ikerketa/balorazio aldia zuzenduko du. Bideratzerik balego, izendatutako pertsona tartean direnekiko harremanik gabea izan behar da, egiturari dagokionez.

- Laneko arriskuen prebentzioko teknikaria.
- Prebentzioko bi ordezkari.

Aurreko pertsonetako batek idazkari lanak beteko ditu eta haren eginkizuna prozeduraren jarraipena egiaztatzea baino ez da izango.

Batzordearen saioak egoki garatzeko, Kudeaketako Zuzendaritzak deialdien eguna eta tokia zehaztuko ditu. Horrela prozesuaren diskrezioa eta konfidentzialtasuna bermatuko dira.

### 5.2.4. Ikerketa/balorazio aldiaren garapena.

Balorazio batzordeak aukeratuko ditu elkarriketatu beharreko pertsonak, betiere, kasuan kasuko gertakari arabera. Egoki deritzon lankideei edo bestelako pertsonen txostenak eskatu edo elkarriketatu egin ahal izango dizkie. Balorazio batzordeak aukeratuko ditu elkarriketatuak eta ahal den neurrian bi baino gehiago izan ez daitezela saiatu da.

Balorazio batzordeak nahi adina gestio eta jardun egin ahal izango du konponbide azkar eta erraza lortzeko asmotan. Era berean, sintesi txostena emateko epea zehaztuko du eta ezingo da inoiz hilabete baino luzeagoa izan.

#### 5.2.4.1. Balorazio batzordeari emateko informazioa:

- Salatzailearen eskutik.

Ikertu behar diren gertakariaren zerrenda.

• Dagokion Azpizuzendaritza Teknikoaren eta Langileen Bulegoaren eskutik.

1. salatzailearen eta salatutakoaren eginkizunak zehaztasunez agertzen diren txostena.

2. tartean diren langileek aurretik izandako lanpostuak (salatzailea eta salatutakoa), aldaketaren arrazoia, etab.

3. egoera argitzeko intereseko diren bestelako gaiak.

- Prebentzio Zerbitzuaren eskutik.

Ukitutako lanpostuen arriskuen azterketa, baita arrisku psiko-sociala ere.

- Salatutako pertsonaren edo taldearen eskutik.

Boluntarioki, egoera argitzeko lagungarri jotzen duen nahi beste informazio erants dezake.

#### 5.2.4.2. Gertakariaren deskribapena. Sintesi txostena.

Elkarriketa guztiak egin eta bildutako informazio guztia aztertu ondoren, balorazio batzordeak sintesi txostena egingo du egiaztatutako gertakari guztiak agertzeko.

Halaber, sintesi txostenak honako ondorioetako bat jasoko du:

- A. Jazarpen moral.
- B. Jazarpen moralaren salaketaren ukapena.

### 5.2.3. Composición de la Comisión de Valoración.

Por parte de la Dirección Gerencia se adoptarán las medidas necesarias para iniciar el Protocolo de Investigación/Valoración. No obstante, si examinados los Documentos precitados en el Punto 5.2.2 (Anexos 4, 5 y 6) resulta clara la existencia de un posible conflicto y no de un acoso, cabe la derivación, por parte de la Dirección Gerencia a la Fase de Conciliación. Asimismo cabe esta derivación en aquellos supuestos en que la Dirección Gerencia así lo considere oportuno, atendidas las circunstancias particulares concurrentes. En ambos supuestos, se procederá a la designación de un/a mediador/a y se seguirán los trámites establecidos para dicha fase de conciliación.

Siempre y cuando no se haya procedido a la derivación mencionada, la Dirección Gerencia constituirá la Comisión de Valoración de la que podrán formar parte como miembros las siguientes personas:

- La Dirección Gerencia o persona en quien delegue. Será la máxima responsable de la Comisión de Valoración e instructora de la fase de investigación/valoración. En caso de delegación, su nombramiento deberá recaer en persona ajena estructuralmente a las personas involucradas.

- El/la Técnico/a de Prevención de Riesgos Laborales.
- Dos Delegados/as de Prevención.

Una de las anteriores personas realizará las funciones de secretario/a, funciones que se limitarán a la acreditación del seguimiento del procedimiento.

Para el correcto desarrollo de las sesiones de dicha comisión, la Dirección Gerencia será quien determine el día y lugar de las convocatorias con el objeto de garantizar la discreción y confidencialidad del proceso.

#### 5.2.4. Desarrollo de la Fase de investigación/valoración.

La Comisión de Valoración determinará las personas a entrevistar en función de las circunstancias concurrentes en cada caso. Podrá solicitar informes o realizar entrevistas a compañeros/as de trabajo o cualesquiera otras personas que considere pertinente. La Comisión de Valoración decidirá quién o quiénes van a realizar las entrevistas, intentándose que en ningún caso su número exceda de 2.

La Comisión de Valoración podrá realizar cuantas gestiones y acciones considere oportunas, todo ello en aras de una resolución rápida y sencilla. Asimismo, fijará el plazo en que deberá emitirse el Informe de síntesis, plazo que en ningún caso podrá ser superior a 1 mes.

#### 5.2.4.1. Información a aportar a la Comisión de Valoración:

- Por parte de la persona demandante.

Relación de los hechos que deben ser objeto de investigación.

• Por la Subdirección Técnica correspondiente y por el Área de Personal.

1. Informe en el que se reflejen pormenorizadamente las tareas realizadas por la persona demandante y la persona demandada.

2. Relación de puestos de trabajo ocupados anteriormente por las personas trabajadoras implicadas (demandante y demandada), motivos de los cambios, etc.

3. Cualesquiera otras cuestiones consideradas de interés para el esclarecimiento de la situación.

- Por el Servicio de Prevención.

Evaluación de riesgos de los puestos de trabajo afectados, incluida la evaluación de riesgos psico-social.

- Por parte de la persona o grupo de personas demandadas.

Con carácter voluntario, podrá adjuntar cuanta documentación considere oportuna para el esclarecimiento de la situación.

#### 5.2.4.2. Descripción de los hechos. Informe de síntesis.

Una vez realizadas todas las entrevistas y analizada toda la documentación recabada, la Comisión de Valoración elaborará un Informe de síntesis donde se recoja la relación de hechos acreditados.

Asimismo, el Informe de síntesis recogerá una de las siguientes conclusiones:

- A. Acoso Moral.
- B. Rechazo de la demanda de acoso moral.

C. "egoera eztabaidagarria". Gatazka egoera aurrekoen ezberdina den egoera mota.

A. Jazarpen moralak.

Halako kasuetan dagozkien neurriak proposatuko dira, diziplinazkoak ere. Jazarritako pertsona lekualdatzea bakarrik onartuko da bestelako aukerarik ez dagoenean.

Proposatutako neurriak Kudeaketako Zuzendaritzari jakinaraziko zaizkio eta haiek jaso eta laneko hurrengo 10 egunetan egoki deritzona erabakiko du. Neurriak hartzen badira, dagozkien azpizuzendaritza teknikoek beharrezko izapidetzeak burutu beharko dituzte ezarpena bideratzeko.

Balorazio batzordearen ondorioak erabili ahal izango dira salatutako pertsona edo pertsonen aurkako diziplina neurriak hartzeko.

B. Jazarpen moralaren salaketaren ukapena.

Kasu honetan neurriak proposatu ahal izango dira, diziplinazkoak ere, pertsona salatzailearen asmo txarrak argiro eta modu sinesgarrian frogatuz gero. Balorazio batzordeak lekualdatzea proposa dezake, diziplinazko arrazoiengatik zein aurkitutako arazoari aurre egiteko modu gisa.

Proposatutako neurriak Kudeaketako Zuzendaritzari jakinaraziko zaizkio eta haiek jaso eta laneko hurrengo 10 egunetan egoki deritzona erabakiko du. Neurriak hartzen badira, dagozkien azpizuzendaritza teknikoek beharrezko izapidetzeak burutu beharko dituzte ezarpena bideratzeko.

Balorazio batzordearen ondorioak erabili ahal izango dira salatzailearen aurkako diziplinazko neurriak hartzeko. Arrazoiak jazarpen salaketa faltsua edo faltsuki salatutako pertsonaren duintasunaren aurkako erasoak izan daitezke.

C. "egoera eztabaidagarria".

Halako egoeretan dagozkien neurriak proposatuko dira. Printzipioz, neurriak ez dira diziplinazkoak izango, betiere, alde biek asmo txarrez jokatu ez badute.

Arazoa konpontzeko zentzuzkoak diren lanpostu aldaketak gomenda daitezke.

Proposatutako neurriak Kudeaketako Zuzendaritzari jakinaraziko zaizkio eta haiek jaso eta laneko hurrengo 10 egunetan egoki deritzona erabakiko du. Neurriak hartzen badira, dagozkien azpizuzendaritza teknikoek beharrezko izapidetzeak burutu beharko dituzte ezarpena bideratzeko.

## 6. LEGEZKO OHARRAK.

Lehenengoa. Protokolo honetako zati batzuk idatzi eta sortzeko aintzat hartu da Osakidetza Lanean gatazka edo jazarpen moraleko egoera sortzen direnerako egindako adiskidetze edota ikerketa protokoloa, ISBN 978-84-89342-51-2.

Bigarrena Adiskidetze edo ikerketa prozesuan sortutako informazioa eta amaierako txostena Gizarte Ongizaterako Foru Erakundearen jabetza izango dira eta haren ardura izango da horien zaintza. Era berean, adiskidetze edota ikerketa aldietan parte hartzen duten pertsonen lanbideko sekretua gorde beharko dute eta Datu pertsonalak babesteko abenduaren 13ko 15/1999 Legean ezarritako arauak betetzen dituzten aztertuko da.

Hirugarrena. Protokolo honetan ezarri ez den guztian jarraitu behar dena azaroaren 26ko Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen 30/1992 Legea da, eta horrekin bat datozen gainontzeko xedapenak.

Laugarrena. Protokolo hau bi urterik behin berrikusiko da, indarrean jarri eta gero.

Vitoria-Gasteiz, 2009ko urtarrilaren 14a.

### 1. ERANSKINA

#### ADDENDA. DEFINIZIOAK. LAN JARAZPENA

##### 1. Definizioa.

Jazarpen moral edo psikologikoa ("mobbing")a, "jazarpena" hemendik aurrera) honakoa da:

- pertsona batek edo batzuek beste pertsona batzuen gainean indarkeria psikologikoa izugarria erabiltzea lantokian, modu sistema-

C. "Situación no concluyente". Existencia de conflicto u otro tipo de supuesto diferente a los dos anteriores.

A. Acoso Moral.

En este supuesto se propondrán las medidas correspondientes, incluidas, en su caso, las disciplinarias. La proposición de la medida de traslado de la persona acosada sólo será admisible en el caso de no existir alternativa alguna.

Las medidas propuestas se trasladarán a la Dirección Gerencia que decidirá lo pertinente en el plazo de 10 días hábiles desde su recepción. En el caso de adopción de medidas, las Subdirecciones Técnicas correspondientes deberán realizar cuantas gestiones sean necesarias para su implementación.

Podrán utilizarse las conclusiones de la Comisión de Valoración para la adopción de medidas disciplinarias contra la persona o grupo de personas demandadas.

B. Rechazo de la demanda de acoso moral.

En este supuesto se podrán proponer medidas, incluso disciplinarias, si resulta probada de forma clara y fehaciente la mala fe de la persona demandante. La Comisión de Valoración podrá proponer su traslado, bien por razones disciplinarias o como forma de abordaje del posible conflicto identificado.

Las medidas propuestas se trasladarán a la Dirección Gerencia que decidirá lo pertinente en el plazo de 10 días hábiles desde su recepción. En el caso de adopción de medidas, las Subdirecciones Técnicas correspondientes deberán realizar cuantas gestiones sean necesarias para su implementación.

Podrán utilizarse las conclusiones de la Comisión de Valoración para la adopción de medidas disciplinarias contra la persona demandante por falsa denuncia de acoso o por atentado a la dignidad de la persona falsamente acusada.

C. "Situación no concluyente".

En este caso se propondrán las medidas correspondientes. En principio estas medidas han de ser no disciplinarias, toda vez que no ha habido mala fe por parte de ninguna de las partes.

Cabrará la recomendación de aquellos cambios de puesto que se estimen razonables para la resolución del problema.

Las medidas propuestas se trasladarán a la Dirección Gerencia que decidirá lo pertinente en el plazo de 10 días hábiles desde su recepción. En el caso de adopción de medidas, las Subdirecciones Técnicas correspondientes deberán realizar cuantas gestiones sean necesarias para su implementación.

## 6. OBSERVACIONES LEGALES.

Primera. El presente Protocolo se ha redactado y reproducido parcialmente tomando en consideración el Protocolo de Conciliación y/o Investigación en situaciones de conflicto o acoso moral en el trabajo, elaborado por Osakidetza, ISBN 978-84-89342-51-2.

Segunda. La documentación generada en el proceso de conciliación y/o investigación y el informe final correspondiente estarán bajo la propiedad y custodia del Instituto Foral de Bienestar Social. Asimismo, las personas participantes en las Fases de Conciliación y/o Investigación estarán sujetas al secreto profesional y a la observancia de las disposiciones normativas previstas en la LO 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Tercera. En todo lo no previsto en el presente Protocolo, será de aplicación lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, y demás disposiciones legales concordantes.

Cuarta. El presente Protocolo será objeto de revisión periódica bianual tras su entrada en vigor.

Vitoria-Gasteiz, a 14 de enero de 2009.

### ANEXO 1

#### ADDENDA. DEFINICIONES. ACOSO LABORAL

##### 1. Definición.

El acoso moral o psicológico en el trabajo ("mobbing", en lo sucesivo "acoso") es:

- Aquella situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática (al

tikoan (gutxienez astean behin) eta denbora luzez (sei hilabete baino gehiagoz), hori da hain zuzen jazarpena. Definizio horretan oinarrituz gero jazarpen moralá izenetik kanpo geratuko liriteke une jakin batean izandako gatazka igarokorrak, giza harremanetan eta hortaz lan esparruan ere saihestezinak direla ulertzen baita.

• Hiru ezaugarri aipatuko ditugu, jazarpen moralá bereizten lagunduko baitigute:

- ekintza sistematikoa eta iraunkorra da.

- erakundeei egiten dieten kalte sozial eta ekonomikoez gain, eraso horiek jasaten dituzten pertsonak eragin suntsitzaileak pairatzen dituzte, maila fisikoan zein psikologikoan.

- botere desberdintasuna (informala edo formala).

2. Jazarpen motak.

Hiru jazarpen mota bereiziko ditugu:

2.1. Goitik beherako jazarpena.

Jazarpena egiten duen pertsonak biktimak baino maila handiagoko kargua du, adibidez, bere nagusia da.

2.2. Jazarpen horizontala.

Kategoria edo maila hierarkiko bereko lankideen artean ematen da. Erasoa, besteak beste, bekaizkeria, jeloskortasuna, lehiakortasun handia edo arazo pertsonal hutsak medio etor daiteke. Jazarlea bere lankidearen lana oztopatzen saiatuko da haren laneko itxura kaltetzeko eta harenak ez diren lorpenak bere buruari emateko.

2.3. Behetik gorako jazarpena.

Jazarpen moralá egiten duenak biktima baino beheagoko kategoriako postua betetzen du. Ez da ohiko kasua, baina batzutan ematen da. Halako egoerak ematen dira pertsona batek goragoko lanpostua eskuratzen duenean eta lehenago haren lankide zirenak haren manuko bihurtzean. Erakundean maila goragoko eta erakundea ezagutzen ez duen pertsona bat sartzean ematen da, baita haren manukoek haren kudeaketa politikak gustuko ez dituztenean ere.

3. Jazarpenaren osagaiak.

Zehatz-mehatz aztertu gabe, jazarpen erak bost arlotan bereizi ahal ditugu, hona hemen:

1) Komunikatzeko aukerak murriztea.

2) Harreman pertsonal sozialei erasoak: jarrera iraingarriak, harreman sozialak izateko aukerak murriztea, eskubideak ukatzea.

3) Osperei erasotzea: isolatze jokabideak, zurrumuruak zabaltzea, barregarri uztea, biktimaren lana gutxiestea.

4) Lan kalitateari eta bizitza egoerari erasotzea: eginkizunetan aldaketa ugari, pertsonaren errendimendua murrizten saiatzea, bai lanean baita bizitzan, orokorrean, ere.

5) Osasunari zuzenean erasotzea: indarkeria edo indarkeriazko mehatxuak, lan arriskutsuak esleitzea.

4. Jazarpenaren garapena.

Jazarpena ez da gertakari zehatz eta isolatu gisa hartu behar. Prozesua da eta garapenean hainbat gradu hartzen ditu, biktima jazotzen ari diren gertakariei bakarrik aurre egiteko gai ez den arte.

Laualdi bereiz daitezke prozesu horren barruan:

1. Gorabehera kritikoak.

Bereizketa egin behar da gorabehera larrien eta pertsonen elkarrekintzatik sortzen diren pertsona arteko gatazka hutsen artean. Halako gatazkek konpontzen ez direnean, arazo sakonago bihurtu daitezke eta horrek biktima estigmatizatzen dezake.

2. Erasoa eta estigmatizazioa

Aldi honetan biktimak jazarlearen/jazartzailen erasoak jasotzen hasten da. Hasieran nahasmena sortzen diote eta saihesten saiatzen da. Lanean ere jazo daiteke egoera eta behar adina arreta ez ematea, garrantzia kentzea edo gertatzen dena ukatzea. Halako jarrerak egoera larriagotu eta luzatzen dute.

menos una vez por semana), durante un tiempo prolongado (más de seis meses), sobre otra u otras personas en el lugar de trabajo. Quedarían excluidos aquellos conflictos pasajeros y localizados en un momento concreto, ya que se entiende que estos son inevitables en el ámbito de las relaciones humanas y, como tal, en el ámbito laboral.

• Es posible señalar tres características presentes en todas ellas y que permiten delimitar el acoso como tal:

- La sistematicidad y persistencia de la acción.

- Los efectos devastadores, a nivel físico y psicológico que sufren las personas que son sometidas a estos ataques, además de los daños sociales y económicos para las organizaciones.

- La diferencia de poder (informal o formal).

2. Tipos de acoso.

Podemos distinguir tres tipos de acoso:

2.1. Acoso descendiente.

Es aquel en el que quien acosa, es una persona que ocupa un cargo superior a la víctima, como, por ejemplo, su jefe/a.

2.2. Acoso horizontal.

Se produce entre compañeros/as de la misma categoría o nivel jerárquico. El ataque puede deberse, entre otras causas, a envidias, celos, alta competitividad o por problemas puramente personales. La persona acosadora, buscará entorpecer el trabajo de su compañero/a con el fin de deteriorar la imagen profesional de éste/a e incluso atribuirse a sí mismo/a méritos ajenos.

2.3. Acoso ascendente.

Quien acosa, es una persona que ocupa un puesto de inferior categoría al de la víctima. Es un caso infrecuente, pero que en ocasiones puede llegar a manifestarse. Una situación que ejemplifica este tipo de acoso es aquella en la que la persona asciende y pasa a tener como subordinados/as a quienes anteriormente eran sus compañeros/as. También puede ocurrir cuando se incorpora a la organización una persona con un rango superior, desconocedora de la organización o cuyas políticas de gestión no son bien aceptadas entre sus subordinados/as.

3. Componentes del acoso.

Sin ánimo de exhaustividad, se distinguen cinco áreas en las que pueden concentrarse las múltiples formas de acoso.

1) Limitación de las posibilidades de comunicación.

2) Ataques a las relaciones sociales personales: conductas humillantes, limitar las posibilidades de mantener contactos sociales, denegación de derechos.

3) Ataques a la reputación: conductas de aislamiento, difundir rumores, ridiculizaciones, menosprecio de la labor de la víctima.

4) Ataques a la calidad profesional y a la situación vital: cambios frecuentes en las tareas, procurar disminuir el rendimiento de la persona en su profesión y en la vida en general.

5) Ataques directos a la salud: violencia o amenazas de violencia, asignar tareas peligrosas.

4. Desarrollo del acoso.

El acoso no debe ser entendido como un hecho concreto y aislado. Más bien es un proceso que en su evolución va adquiriendo diferentes grados, hasta que llega un momento en que la víctima es incapaz de hacer frente por sí sola a los acontecimientos que van sucediéndose.

Se pueden distinguir cuatro fases dentro del proceso:

1. Incidentes críticos.

Debemos distinguir los incidentes críticos de los que no son más que meros conflictos interpersonales que surgen en todo aquel entorno en el que interactúan personas. Cuando tales conflictos no se resuelven, pueden derivar en el inicio de un problema más profundo que puede llevar a estigmatizar a la víctima.

2. Acoso y estigmatización.

En esta fase, la víctima comienza a recibir ataques por parte de su acosador/a o acosadores/as, que en un principio le causa desconcierto y tiende a evitar. En el trabajo también puede sorprenderle esta situación y no prestar la atención que requiere, quitarle importancia e incluso negar lo que ocurre. Estas actitudes provocan el empeoramiento y prolongación de la situación.

3. Jazarlearen eta jazarritakoaren esparrutik kanpoko beste-lakoen esku hartzea.

Une horretan ingurukoako egoeraren larritasunaz jabetzen dira eta horrek esku hartzeko neurriak abiatzea eskatzen du. Neurri horiek arazoa konpontzeko bidera daitezke, edo, aitzitik, arazoa ukatu eta ezkutatu dezakete. Horrek egoera eta biktimaren egonezina larriagotzen ditu.

#### 4. Bazterketa.

Biktima "zaila" dela edo burutik gaixo dagoela esaten da. Azkenean horrek kargua kentzea edo uztea dakar. Askotan langileak laneko baja eskatu behar du, lanpostu aldatu edo beste lan esparru batera aldaketa eskatu, bere lana burutzen jarraitzea ezinezko zaiolako.

Eraso ekintzek duten intentsitateak, iraupenak eta maiztasunak maila zehazten dute.

Hiru maila bereiz ditzakegu:

Lehen maila.

Biktima erasoei aurre egin eta bere lanpostuan jarraitzeko gai da. Une horretara arte, biktimaren harreman pertsonalek ez dute eraginik jasaten.

Bigarren maila.

Norbanakoari zaila egingo zaio jasaten dituen eraso eta irainak saihestea. Ondorioz, gehiago kostako zaio lanpostua gordetzea edo lanera itzultzea. Senideek eta lagunek gertatzen ari denari garrantzia kentzeko joera izan ohi dute.

Hirugarren maila.

Maila honetaraino helduta lanera itzultzea ia ezinezkoa da eta biktimak pairatzen dituen kalte psikologikoez osatzeko tratamendu psikologiko jaso beharko du. Familia eta lagunak arazoaren larritasunaz jabetzen dira.

#### 5. Jazarpenaren ondorioak

Lanaren Nazioarteko Erakundeak egindako txostenaren arabera (Chappell eta Di Martino, 1998), «laneko bortxazko egintzek pertsonen arteko harremanetan, lanaren antolamenduan eta lan giroan nahasmentuak sortzen dituzte, baita norbanakoaren osasuna izugarri kaltetu ere».

Norberaren ezaugarrien arabera jazarpen egoeraren aurrean dugun erreakzioa aldatzen den bezalaxe, erasotzailearen erasoek norbanakoarengan duten ondorioak hainbat faktoreren arabera aldatzen dira: biktimak gatazka egoerei aurre egiteko dituen trebetasun eta baliabideak, biktimak daukan gizarte babesa.

Nolanahi ere, eraginak lazgarriak dira eta biktimaren bizitzaren hainbat alderdi eragiten dute. Ondorioa ez dira biktimarengan bakarrik ematen, haren familia eta erakundeak berak ere pairatzen baitituzte.

Ondorioak ondokoak izango dira:

##### 5.1. Langilearentzat.

Maila psikologikoan: Sintomak askotarikoak izan daitezke. Hasierako eragin psikologikoak estresak eragiten dituen ondorioen atzekoak izan daitezke: herstura, nekea, loarekin eta elikadurarekin arazoak.

Hasierako sintomak agertzean tratatzen ez bada, horiek orokortu eta larriagotu daitezke eta sintoma berri hauek azal daitezke:

- beldur nabarmena eta iraunkorra. Segurtasun eza eta mehatxu sentipena.

- ezintasun, frustrazio, porrot eta inpotenzi sentimenduak.

- Autoestimatu txikia. Depresio koadroak garatzen hastea.

Maila fisikoan: hainbat sintoma psikosomatiko ezberdin daitezke:

- beherakoa, idorria, gastritis, takikardia, buruko mina, zorabioak, gorakoak, jateko gogoia galtzea, berezko negarra, larritzea, izerditzea, ahoa lehortzea eta abar.

Lanean: hauek dira ondorioak ohikoak:

- Gustura ez egotea, errendimendu eskasa, motibazioa galtzea.

3. Intervención de otros estamentos ajenos al círculo de la persona acosadora – acosada.

En este momento, el entorno comienza a ser consciente de la gravedad de la situación, lo que va a requerir que se pongan en marcha medidas de intervención. Éstas pueden ir dirigidas a la resolución del conflicto o, por el contrario, a la negación y ocultamiento del problema, lo que incrementa la gravedad de la situación y el malestar en la víctima.

#### 4. Marginación o exclusión.

La víctima suele ser etiquetada como persona «difícil» o enferma mental, lo cual terminará por desembocar en la remoción o abandono de su puesto de trabajo. Es frecuente que el/la trabajador/a se vea obligado/a a pedir la baja laboral, el cambio de puesto o el cambio a otra área de trabajo ante la incapacidad de continuar realizando sus tareas.

En cuanto a los grados de acoso, vienen determinados por la intensidad, duración y frecuencia con que aparecen las diferentes conductas de acoso.

Podemos distinguir tres grados:

Primer grado.

La víctima es capaz de hacer frente a los ataques y de mantenerse en su puesto de trabajo. Hasta este momento, las relaciones personales de la víctima no suelen verse afectadas.

Segundo grado.

Resulta difícil poder eludir los ataques y humillaciones de las que se es objeto; en consecuencia, el mantenimiento o reincorporación a su puesto de trabajo es más costoso. La familia y amistades tienden a restar importancia a lo que está aconteciendo.

Tercer grado.

La reincorporación al trabajo es prácticamente imposible y los daños que padece la víctima requieren de tratamiento psicológico. La familia y amistades son conscientes de la gravedad del asunto.

#### 5. Consecuencias del Acoso

Según el informe de la OIT (Chappell y Di Martino, 1998) "los actos de violencia en el trabajo provocan alteraciones en las relaciones interpersonales, la organización del trabajo y el entorno laboral en su conjunto, además de consecuencias devastadoras para la salud de la persona".

De igual manera que la reacción de cada persona ante una situación de acoso varía en función de sus características personales, las consecuencias de los ataques también van a estar influenciadas por factores tales como las capacidades y recursos de afrontamiento de la víctima ante situaciones conflictivas y/o el apoyo social con el que cuente.

En cualquier caso, los efectos son demoleedores y llegan a afectar a varios ámbitos de su vida. Además, no sólo implicará consecuencias para la víctima sino que también se verán afectados los familiares de ésta y la propia organización.

Las consecuencias serán:

##### 5.1. Para el/la trabajador/a afectado/a.

A nivel psíquico: La sintomatología puede ser muy diversa. En un primer momento las consecuencias a nivel psicológico se manifiestan cercanas a la sintomatología del estrés: ansiedad, cansancio, trastornos del sueño y de la alimentación.

Si estos primeros síntomas no son atendidos, dicha sintomatología puede generalizarse y agravarse, presentando síntomas como:

- Miedo acentuado y persistente. Percepción de inseguridad y amenaza.

- Sentimientos de incapacidad, frustración, fracaso e impotencia.

- Baja autoestima. Desarrollo de cuadros depresivos.

A nivel físico: distinguimos diversos síntomas psicósomáticos:

- Diarrea, estreñimiento, gastritis, taquicardia, dolor de cabeza, mareos, vómitos, pérdida de apetito, llanto espontáneo, nudo en la garganta, sudación, sequedad de boca, etc.

A nivel laboral: habitualmente se produce:

- Insatisfacción, inadecuado rendimiento, desmotivación.

5.2. Lanaren antolakuntzarako.

Ondorio hauek eragin ditzake:

- lan errendimendua gutxitzea.
- lan giro txarra.
- arazoak informazio eta komunikazio bideetan.
- absentismoaren eta laneko bajen igoera.
- erakundearen irudia eta ospea desitxuratzea bai barruan bai kanpoan.

5.3. Senide eta gizarte gunearentzat.

Senideek eta gizarte inguruak jazarpenaren ondorioak jasaten dituzte, eta horrek harremanak gaiztotzen ditu eta gatazka birsortzea dakar.

5.4. Erakundearentzat.

- Lanerako indarra galtzea.
- Laneko bajen, baliazintasuneko pentsioen edota erretiro aurretuen gastuak handitzea.

**2. ERANSKINA**

**KUDEAKETAKO ZUZENDARITZARI**

**ADISKIDETZEKO PROZESUA IREKITZEKO  
ESKAERA GAZTAZKA EGOERA**

DATU PERTSONALAK		
Lehen abizena	Bigarren abizena	Izena
NANa	Jaioteguna	Helbidea
Lantokia	Lanpostua	

**GERTAKARIEN AZALPENA:**

Sinatzailea:  
.....jn./and.  
(eskatzailea)  
Vitoria-Gasteiz,.....ko .....(a)ren.....(a).

**3. ERANSKINA**

**ADISKIDETZE ALDIAREN EMAITZEN TXOSTENA**

**ZERBITZUEN ANTOLAKETA:**

Partehartzaileak	Sinadurak

AKORDIOA LORTU DA: BAI/EZ  
JAZARPEN IKERKETA EGITEA ZILEGI DA: BAI/EZ

OHARRAK:

Sinatzailea:  
.....jn./and.  
(bitartekaria)  
Vitoria-Gasteiz,.....ko .....(a)ren.....(a).

**4. ERANSKINA**

**A. INFORMAZIOA.**

- Lanean jazarpen moraleko egoera bizi duzula adierazi duzu.

- Horiek horrela, egoera Gizarte Ongizatearen Foru Erakundeak jazarpen moraleko kasuetarako duen protokoloaren mende jar

5.2. Para la organización de trabajo.

Se puede provocar:

- Disminución del rendimiento laboral.
- Mal clima y ambiente de trabajo.
- Problemas en los circuitos de información y comunicación.
- Aumento del absentismo y bajas laborales.
- Distorsión de la imagen y del prestigio de la organización tanto a nivel interno como externo.

5.3. Para el núcleo familiar y social.

La familia de la víctima y su entorno social sufren las consecuencias del acoso, lo que acaba dañando la relación entre ellos y retroalimentando el conflicto.

5.4. Para la Institución.

- Pérdida de fuerza de trabajo.
- Aumento de los gastos dirigidos a bajas laborales, pensiones de invalidez y/o jubilaciones anticipadas.

**ANEXO 2**

**A LA DIRECCIÓN GERENCIA**

**SOLICITUD DE APERTURA DE PROCESO DE CONCILIACIÓN  
EXISTENCIA DE CONFLICTO**

DATOS PERSONALES		
Primer Apellido	Segundo Apellido	Nombre
DNI	Fecha de nacimiento	Domicilio
Centro de trabajo	Puesto de trabajo	

**EXPOSICIÓN DE HECHOS:**

Firmado:  
D/Dª.....  
(Persona solicitante)  
En Vitoria-Gasteiz, a.....de.....de.....

**ANEXO 3**

**INFORME DE RESULTADOS DE LA FASE DE CONCILIACIÓN**

**ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS:**

Participantes	Firmas

SE HA CONSEGUIDO ACUERDO: SÍ/NO  
PROCEDE INVESTIGACIÓN ACOSO: SÍ/NO

COMENTARIOS:

Firmado:  
D/Dª.....  
(Persona mediadora)  
En Vitoria-Gasteiz, a.....de.....de.....

**ANEXO 4**

**A. INFORMACIÓN.**

- Ud. ha informado de que está siendo objeto de una situación de acoso moral en el trabajo.

- En estas circunstancias, le proponemos que esta situación se someta al Protocolo que el Instituto Foral de Bienestar Social tiene para

dezazun gomendatzen dizugu. Prozedura hori abiatzeko jazarpena osatzen duten gertakarien zerrenda jasotzen duen agiria aurkeztu behar da.

- Protokolo horren barruan, balorazio batzordeak kasua aztertuko du. Batzordekideak hauek izango dira:

- Kudeaketako Zuzendaritza edo haren ordezkari den pertsona. Balorazio batzordeko arduradun nagusia izango da eta ikerketa/balorazio aldia zuzenduko du. Bideratzerik balego, izendatutako pertsona tartean direnekiko harremanik gabea izan behar da, egiturari dagokionez.

- Laneko arriskuen prebentzioko teknikaria
- Prebentzioko bi ordezkari.
- Ikerketa/balorazio aldian salatzailearekin, salatutako pertsona edo pertsonekin eta prozesua argitzen lagun dezakeen beste edonorekin elkarriketak egingo dira. Aldi horretan honako printzipioak dira nagusi:

- Gertakariak ikertu behar dira, eta ez hautemateak. Aldez aurretiko epaitzak saihestu.

- Salatzailea, salatutakoak eta lekukoak ahal bezain beste adeitasunez tratatu behar dira.

- Lekukotasuna emateko dei egiten zaien pertsona guztiei jakinaraziko zaie zertarako deitu zaien. Ikerketan parte hartzea borondatezkoa da.

- Balorazio batzordeko kideak salatzailearena ez beste bateko atal batekoak izango dira egiturari dagokionez.

- Ikerketa berehala geldituko da salatzaileak lan auzibidera edo auzibidera jotzen badu.

- Balorazio batzordeak laburpen agiria emango du amaieran, eta hiru ondorio mota dira posible:

- Jazarpen moralak. Halako kasuetan dagozkion neurriak proposatuko dira, diziplinazkoak ere. Jazarritako pertsona lekualdatzea bakarrik onartuko da bestelako aukerarik ez dagoenean.

- Jazarpen moralaren salaketaren ukapena. Kasu honetan neurriak proposatu ahal izango dira, diziplinazkoak ere, pertsona salatzailearen asmo txarrak frogatuz gero. Balorazio batzordeak lekualdatzea proposa dezake, diziplinazko arrazoiengatik zein aurkitutako arazoari aurre egiteko modu gisa.

- "Egoera eztabaidagarria". Halako egoeretan dagozkion neurriak proposatuko dira. Printzipioz, neurriak ez dira diziplinazkoak izango, betiere, alde biek asmo txarrez jokatu ez badute.

- Balorazio batzordeko kideek konfidentziasuna errespetatu behar dute.

## B. ONDORIOAK.

- Neurriak proposatu ahal izango dira, diziplinazkoak ere, pertsonaren batek asmo txarrak frogatuz gero. Balorazio batzordeak lekualdatzea proposa dezake, diziplinazko arrazoiengatik zein aurkitutako arazoari aurre egiteko modu gisa.

## C. AUKERAK.

- Dokumentu hau irakurri ondoren, honakoak dira zure aukerak:

- ikerketa protokoloa irekitzeko eskaera aurkeztu, jazarpena osatzen duten gertakarien zerrenda erantsita.

- adiskidetze edota ikerketa protokoloa ez hastea, prozesua abiatzen duen agiria ez aurkeztearen bidez.

- bestelako bideetara jo, lan auzibidea edo auzibidea. Halakoetan ezingo da ikerketa protokoloa abiatu.

## D. AITORTZEN DUT:

- Laneko jazarpen moralagatik ikerketa protokoloa hastearen abantailen eta desabantailen berri eman didate.

- Jasotako informazioa ulertu dut eta egoki iritzi ditudan galdera guztiak egin ahal izan ditut.

ONDORIOZ, NEURE BAIMENA EMATEN DUT/EZ DUT EMATEN (marratu dagokiona).

la investigación de posibles casos de acoso moral. Para iniciar dicho procedimiento, es necesaria la aportación de un documento con la relación de hechos que se considera constitutivos de acoso.

- En el mencionado Protocolo, una Comisión de Valoración analizará el caso. Esta Comisión estará compuesta por las siguientes personas:

- La Dirección Gerencia o persona en quien delegue. Será la máxima responsable de la Comisión de Valoración e instructora de la fase de investigación/valoración. En caso de delegación, su nombramiento deberá recaer en persona ajena estructuralmente a las personas involucradas.

- El/la Técnico/a de Prevención de Riesgos Laborales

- Dos Delegados/as de Prevención.

- En la fase de investigación/valoración se realizarán entrevistas con la persona demandante, la persona o grupo de personas demandadas y cualquier otra que pueda clarificar el proceso. En esta fase rigen los siguientes principios:

- Deben investigarse hechos, no apreciaciones, evitándose los juicios previos.

- El trato a la persona demandante, demandada/s y a las personas testigos debe ser lo más delicado posible.

- Todas las personas llamadas a prestar testimonio serán informadas sobre el asunto para el cual han sido llamadas. La participación en la investigación será voluntaria.

- Las personas miembros de la Comisión de Valoración serán ajenas estructuralmente al puesto de la persona demandante.

- El proceso de investigación quedará inmediatamente paralizado en el caso de que la persona demandante recurra a la vía laboral o judicial.

- La Comisión de Valoración emitirá al final un documento-resumen, en el que caben tres tipos de conclusión:

- Acoso Moral. En este supuesto se propondrán las medidas correspondientes, incluidas, en su caso, las disciplinarias. La medida de traslado de la persona acosada sólo será admisible en el caso de no existir alternativa alguna.

- Rechazo de la demanda de acoso moral. En este supuesto se podrán proponer medidas, incluso disciplinarias si se demuestra la mala fe de la persona demandante. La Comisión de Valoración podrá proponer su traslado, bien por razones disciplinarias o como forma de abordaje del posible conflicto identificado.

- "Situación no concluyente". En este supuesto se propondrán las medidas correspondientes. En principio estas medidas han de ser no disciplinarias, toda vez que no ha habido mala fe por parte de ninguna de las partes.

- Las personas componentes de la Comisión de Valoración están obligadas a guardar confidencialidad.

## B. CONSECUENCIAS.

- Se pueden proponer medidas, incluso disciplinarias si se demuestra la mala fe de alguna persona. La Comisión de Valoración podrá proponer su traslado, bien por razones disciplinarias o como forma de abordaje del posible conflicto identificado.

## C. ALTERNATIVAS.

- Una vez leído el presente documento, Ud. dispone de las siguientes opciones:

- Presentar la solicitud de apertura del Protocolo de Investigación, con la relación de hechos que se considera constitutivos de acoso.

- No iniciar el Protocolo de Conciliación y/o Investigación, no aportando el documento de hechos que inicia el proceso.

- Recurrir a otras vías, laboral o judicial, en cuyo caso no podrá iniciarse el Protocolo de Investigación.

## D. DECLARO:

- He sido informado de las ventajas e inconvenientes de comenzar con un Protocolo de Investigación por acoso moral en el trabajo.

- He comprendido la información recibida y he podido formular todas las preguntas que he estimado oportunas.

EN CONSECUENCIA, DOY/NO DOY (táchese lo que no proceda) MI CONSENTIMIENTO.

Vitoria-Gasteiz, .....ko .....(a)ren.....(a).  
Langilearen sinadura (edo haren legezko ordezkariarena, halakorik badago)

Izen-abizenak:.....  
Kudeaketako Zuzendaritzaren sinadura.....  
Izen-abizenak:.....

**5. ERANSKINA**

**LANEKO JAZARPEN MORALAGATIK IKERKETA PROZEDURA**

**IKERKETA PROZEDURA IREKITZEKO ESKAERA**

DATU PERTSONALAK		
Lehen abizena	Bigarren abizena	Izena
NANa	Jaioteguna	Helbidea
Lantokia	Lanpostua	

**GERTAKARIEN AZALPENA:**

Sinatzailea:  
.....jn./and.  
(eskatzailea)  
Vitoria-Gasteiz, ..... ko .....(a)ren .....(a).

**6. ERANSKINA**

**KUDEAKETAKO ZUZENDARITZARI LANEKO JAZARPEN MORALAGATIK IKERKETA PROZEDURA**

**SALATUTAKOAREN GERTAKARI ZERRENDA**

DATU PERTSONALAK		
Lehen abizena	Bigarren abizena	Izena
NANa	Jaioteguna	Helbidea
Lantokia	Lanpostua	

**GERTAKARIEN AZALPENA:**

Sinatzailea:  
.....jn./and.  
(salatutakoa)  
Vitoria-Gasteiz, ..... ko .....(a)ren .....(a).

**GIZARTE ONGIZATERAKO FORU ERAKUNDEA**

6102

**Ordaintzeke dagoen zorra jakinaraztea**

Erakundeari ez dagozkion arrazoiengatik ondokoei ezin izan zaie jakinarazi honako informazioa; beraz, iragarki honen bidez, ordaindu behar duenari ondoko administrazio egintzaren berri izateko bertara dadila eskatzen zaio.

Interesdunak edo beraren ordezkariak gehenez hamabost egun izango ditu iragarki hau argitaratu eta hurrengo egunetik aurrera Gizarte Ongizaterako Foru Erakundearen (Alava jeneralaren kalea 10, 5.

En Vitoria-Gasteiz, a ..... de ..... de .....  
Firma de la persona trabajadora (o representante legal, en su caso)

Nombre y apellidos:.....  
Firma de la Dirección Gerencia.....  
Nombre y apellidos: .....

**ANEXO 5**

**PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN ANTE ACOSO MORAL EN EL TRABAJO**

**SOLICITUD DE APERTURA DE PROCEDIMIENTO INVESTIGACIÓN**

DATOS PERSONALES		
Primer Apellido	Segundo Apellido	Nombre
DNI	Fecha de nacimiento	Domicilio
Centro de trabajo	Puesto de trabajo	

**EXPOSICIÓN DE HECHOS:**

Firmado:  
D/Dª.....  
(Persona solicitante)  
En Vitoria-Gasteiz, a ..... de ..... de .....

**ANEXO 6**

**A LA DIRECCIÓN GERENCIA PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN ANTE EL ACOSO MORAL EN EL TRABAJO**

**RELACIÓN DE HECHOS DEL/LA DEMANDADO/A**

DATOS PERSONALES		
Primer Apellido	Segundo Apellido	Nombre
DNI	Fecha de nacimiento	Domicilio
Centro de trabajo	Puesto de trabajo	

**EXPOSICIÓN DE HECHOS:**

Firmado:  
D/Dª.....  
(Persona demandada)  
En Vitoria-Gasteiz, a ..... de ..... de .....

**INSTITUTO FORAL DE BIENESTAR SOCIAL**

6102

**Notificación deuda pendiente de pago**

No habiendo sido posible practicar la notificación por causas no imputables a este Instituto, por el presente anuncio, se cita al obligado al pago, que a continuación se relaciona, para ser notificado, del Acto Administrativo que se expresa.

El interesado o su representante, deberán comparecer en el plazo máximo de 15 días naturales, a partir del siguiente al de publicación de este anuncio, en horario de 08:15 a 14:30 horas, en el