

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH  
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

**Queja** 2404759  
**Materia** Empleo  
**Asunto** Empleo público: conflictos en el ámbito laboral

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 30/12/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2404759. La persona interesada presentaba una queja por falta de resolución en el procedimiento canalizado a través del Protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral en centros docentes de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte aprobado el 04/12/2017.

En su queja la interesada relataba diversas situaciones que calificaba de acoso, respecto a las cuales la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo no se había pronunciado tras la celebración de reunión en la Unidad de Resolución de Conflictos en fecha 08/10/2024.

Por ello, el 08/01/2025 solicitamos a la Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Empleo que, en el plazo de un mes —que fue ampliado por otro más a instancias de la Administración—, nos enviara un informe sobre este asunto.

Sin embargo, no recibimos el informe que habíamos solicitado. La falta de aportación del informe nos impide contrastar las alegaciones realizadas por la persona promotora de la queja que, por tal motivo, habrán de tenerse por ciertas.

### 2 Conclusiones de la investigación

La actuación administrativa investigada se concreta en la falta de resolución del procedimiento previsto en el Protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral en centros docentes de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte aprobado el 04/12/2017.

La interesada ha aportado diversa documentación, entre ella el informe realizado por el INVASSAT el 27/06/2024 que indica lo siguiente:

- 1/ La trabajadora presenta patología crónica, debidamente documentada, originada con la relación interpersonal con algún compañero de trabajo, según refiere la interesada.
- 2/ En el momento actual permanece en situación de IT, por lo que no es procedente la determinación de aptitud laboral.
- 3/ La interesada tiene plaza definitiva en IES Bernat Guinovart de Algemesí, e imparte docencia desde el curso 22/23 en el centro indicado en comisión de servicio.
- 4/ Aporta informe médico, de fecha 26/04/24, donde indica la patología de origen común que padece la interesada y que la interesada ha solicitado la baja laboral hasta que acabe el curso para cambiar de destino.

5/ Según refiere la interesada, ha informado a la inspección educativa de los problemas surgidos por la situación conflictiva en la interrelación con algunos miembros de la directiva y no ha obtenido respuesta.

6/ Según informe técnico de riesgos psicosociales (Exp: 2024/800) realizado por (...), en fecha 20/06/24, de la información obtenida tras entrevista con la trabajadora se evidencia la presencia de una situación conflictiva. La trabajadora ha sido informada sobre el contenido del protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral, y ha mostrado su consentimiento para que se dé traslado del informe indicado, así como de la documentación aportada por ella a la Unidad de Resolución de Conflictos.

Así mismo, ante la naturaleza de los datos expuestos, se deberá dar traslado de este informe para su conocimiento a la Inspección General de Educación.

Consta aportada también la citación recibida por la interesada para mantener una reunión con los miembros de la Unidad de Resolución de Conflictos, en aplicación del Protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral en centros docentes de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte aprobado el 04/12/2017. La fecha de la reunión fue el 08/10/2024.

Sin embargo, no consta la realización de ninguna actuación ulterior por parte de la Administración en cumplimiento de las previsiones y trámites previstos en el Protocolo citado; así, no consta la emisión de informe por parte de la Unidad de Resolución de Conflictos en el que se contenga, en su caso, la propuesta de actuación que se estime adecuada incluso a través de la adopción de alguna medida cautelar que tienda a revertir la situación conflictiva que pudiera haberse apreciado. No consta tampoco el dictado de ninguna resolución por el órgano competente.

Habiendo solicitado a la Conselleria un informe sobre la problemática apuntada por la persona promotora de la queja, su falta de emisión nos impide comprobar el cumplimiento de los trámites señalados en el Protocolo por el que la Administración se autorregula en materia de acoso en el ámbito laboral. De ello solo cabe deducir la falta de observancia del mismo.

Al hilo de lo anterior, debe hacerse constar que la existencia del conflicto laboral ha sido puesta de manifiesto por el propio INVASSAT en su informe de 27/06/2024, en el que se alude al informe técnico de riesgos psicosociales de 20/06/2024. Por ello, tras la activación del Protocolo de prevención deben analizarse en profundidad las condiciones en las que se está desarrollando el trabajo de los empleados públicos y la posible afectación a la salud que producen las conductas conflictivas que pudieran apreciarse. Determinado todo ello, corresponde a la Administración adoptar las medidas necesarias y adecuadas para corregir y eliminar las conductas conflictivas.

En este Protocolo se aboga por la agilidad en la tramitación de sus diferentes fases:

En definitiva, la Administración se compromete a comunicar y difundir la existencia de recursos y de un protocolo de actuación específico dirigido a prevenir y, en su caso, corregir y sancionar cualquier conducta de acoso laboral en nuestra Administración. Así mismo se velará para que el procedimiento ante una denuncia de acoso en el entorno laboral sea ágil y rápido, otorgue credibilidad y en todo momento proteja la intimidad, confidencialidad y dignidad de las personas afectadas. También garantizará la protección de la víctima en lo relativo a la seguridad y la salud, teniendo en cuenta las consecuencias físicas o psicológicas que pudieran derivarse.

En dicho Protocolo (apartado 7, estructura procedimental de actuación) se establece que la Unidad de Resolución de Conflictos emite su informe en el plazo de 30 días hábiles desde la solicitud. Sin embargo, la falta de aportación del informe que solicitamos a la Conselleria nos impide comprobar si este plazo ha sido respetado.

Por todo ello, apreciamos que las actuaciones procedimentales han quedado paralizadas de facto, con el consiguiente perjuicio que ello acarrea a la interesada al permanecer en una situación de auténtica incertidumbre y desamparo. Cabe recordar al respecto la obligación que pesa sobre la Administración, en cuanto empleadora, de garantizar adecuadamente la salud e integridad del personal a su servicio (Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y artículo 14 del Texto Refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, TREBEP).

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

- Su derecho a obtener respuesta completa, congruente, motivada, con indicación de los recursos que puedan interponerse y dentro de un plazo razonable, en el seno del procedimiento para investigar las conductas de acoso denunciadas y que se encuentra determinado en el Protocolo de prevención y actuación ante el acoso laboral en centros docentes de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte aprobado el 04/12/2017.
- Con ello, se ha vulnerado su derecho a la buena administración plasmado en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

La buena administración constituye uno de los principios rectores de la actuación administrativa y debe estar presente de forma transversal en todos los ámbitos y sectores de actividad, sin que quede limitado al ámbito de las decisiones regladas. Constituye, además, un derecho de los ciudadanos que ha de poder ejercitarse de forma real y efectiva, y como tal derecho, puede y debe ser reclamado de los poderes públicos competentes y es merecedor de protección. También la buena administración supone un correlativo deber para las Administraciones cuando actúan a través de sus representantes y empleados públicos, a los que cabe exigir responsabilidad por la tramitación y despacho de los asuntos cuya gestión tienen encomendada (artículos 20 y 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, LPACAP).

Señala el Tribunal Supremo, Sala de lo Contencioso-administrativo, Sección 2ª, en sentencia n.º 1931/2024, de 9 de diciembre (recurso 441/2023) que:

Del derecho a una buena Administración pública derivan una serie de derechos de los ciudadanos con plasmación efectiva, no es una mera fórmula vacía de contenido, sino que se impone a las Administraciones públicas de suerte que a dichos derechos sigue un correlativo elenco de deberes a estas exigibles, entre los que se encuentran, desde luego, el derecho a la tutela administrativa efectiva (...)

Este derecho/deber a la buena administración posee una doble proyección: hacia el exterior, que se manifiesta principalmente en la relación que mantiene la Administración con los ciudadanos en

el ejercicio de las competencias que el ordenamiento jurídico le atribuye; y hacia el interior, tanto en la relación que mantiene la Administración con los miembros que integran sus instituciones y órganos de gobierno como la que mantiene con los empleados públicos a su servicio. En este punto, en la proyección hacia el interior que tiene el derecho a la buena administración, es obvio que también en el marco de la relación de empleo público rigen con plenitud todos los principios que disciplinan la actuación administrativa.

Consecuencia de lo anterior, cabe recordar que el artículo 14 del TREBEP reconoce un haz de derechos a los empleados públicos, incluyendo, además de los propios y relativos a la relación de empleo, también los demás derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico, lo que nos conduce al artículo 21 de la LPACAP. Este precepto establece la obligación de la Administración de dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación, resolución que habrá de dictarse dentro del plazo máximo que fije la correspondiente normativa reguladora y, en su defecto, en el plazo máximo de tres meses. Junto a él, el artículo 29 de la LPACAP establece de forma expresa la sujeción de la actividad administrativa a los plazos y términos normativamente previstos, obligación que recae tanto sobre las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas como también sobre los interesados en los procedimientos administrativos.

Finalmente, cabe recordar el contenido del artículo 37 de la Ley 2/2021, de 6 de marzo, del Síndic de Greuges, que dispone la obligación de los sujetos cuyas actuaciones o inactividades puedan ser objeto de nuestra investigación de facilitar el acceso a los expedientes, los datos, los informes y cuanta documentación les sea solicitada, entregando incluso copia de esa documentación si les fuera requerida para el esclarecimiento de los hechos sobre los que se esté indagando en el marco de un procedimiento determinado, con las únicas limitaciones que establezca la ley.

### 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **A LA CONSELLERIA DE EDUCACIÓN, CULTURA, UNIVERSIDADES Y EMPLEO:**

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de colaborar con el Síndic de Greuges, facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados.
2. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de dictar resolución en toda clase de procedimientos, que sea completa, congruente, motivada, indique los recursos que puedan interponerse frente a la misma y todo ello dentro del plazo señalado en las normas del procedimiento que resulte aplicable o, en su defecto, en el plazo máximo de 3 meses.
3. **RECOMENDAMOS EL DEBER LEGAL** de velar por la salud de los empleados públicos, adoptando medidas tendentes a su protección y a la detección y erradicación de conductas que puedan calificarse de acoso.
4. **ADVERTIMOS** que, dado el tiempo transcurrido, con carácter inmediato y en todo caso en el plazo de 15 días hábiles, se impulsen los trámites previstos en el Protocolo de prevención

y actuación ante el acoso laboral en centros docentes de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte aprobado el 04/12/2017, hasta la finalización del procedimiento previsto en el mismo.

- 5. SUGERIMOS** que valore la conveniencia de adoptar algún tipo de medida cautelar tendente a garantizar la protección de la salud de la persona promotora de la queja y/o a revertir las conductas que se aprecien como conflictivas en el entorno laboral de la interesada.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en [www.elsindic.com/actuaciones](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana