



## **Protocol per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament psicològic laboral i altres discriminacions a la feina**

### **Introducció**

Totes les persones tenen dret a rebre un tracte respectuós i digne, a la salut en el treball, a ser tractades amb igualtat i a no patir cap discriminació en el lloc de treball.

La Llei 7/2007, de 12 d'abril, de l'Estatut bàsic de l'empleat públic, en l'article 95, cita com a falta disciplinària molt greu tota actuació que suposi discriminació per raó d'origen racial o ètnic, religió o conviccions, discapacitat i edat, així com la persecució moral. Així mateix, diu que les faltes greus s'establiran per llei de les Corts Generals o de l'assemblea legislativa de la corresponent comunitat autònoma o per convenis col·lectius en el cas del personal laboral, atenent diverses circumstàncies.

L'article 53 del VI Conveni col·lectiu únic d'àmbit de Catalunya del personal laboral de la Generalitat de Catalunya, que regula el règim disciplinari, recull que la incorrecció amb els companys o subordinats, la manca del respecte degut als superiors, inferiors i resta de companys, les ofenses verbals o físiques als caps o càrrecs, així com als companys o subordinats, poden ser objecte d'una sanció.

Aquest protocol, que recull les actuacions per prevenir, detectar i resoldre les situacions d'assetjament psicològic laboral i altres discriminacions que es puguin produir en l'Administració de la Generalitat, també representa un compromís institucional per a l'eradicació total d'aquestes conductes i per garantir la salut de les persones que pateixen aquestes situacions.

Així mateix, el protocol determina les actuacions i responsabilitats dels òrgans que han d'intervenir en la resolució d'aquestes situacions i assegura la pluralitat d'intervencions per garantir un tractament tècnic adequat en la valoració de cadascuna de les actuacions, tot respectant la metodologia més apropiada en cada cas, d'acord amb els principis generals d'aquest protocol.

### **Principis generals**

Els principis generals que han d'inspirar l'acció preventiva de les organitzacions, estan recollits en l'article 14 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals. Així mateix, en l'article 1 del Reial decret 39/1997, de 17 de gener, pel qual s'aprova el Reglament dels serveis de prevenció, estableix que la prevenció de riscos laborals, com a actuació que cal desenvolupar en el si de l'empresa, s'ha d'integrar en el conjunt de les seves activitats i decisions, tant en els processos tècnics, en la organització del treball i en les condicions en què aquest treball es faci, com en la línia jeràrquica de l'empresa, incloent-hi tots els nivells.

En els casos d'assetjament, ateses les característiques de les situacions personals i els agents implicats que s'han de tractar, cal tenir en compte els principis següents:

- Principi de lleialtat institucional.
- Principi d'equitat.
- Principi de respecte a la dignitat personal.

- Principi de no-discriminació per raó de raça, sexe, religió, llengua, opinió, lloc de naixement o veïnatge, edat o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
- Principi de confidencialitat.
- Principi de voluntarietat.
- Principi d'oportunitat.
- Principis d'eficàcia, de coordinació i de participació.
- Principi de celeritat.

A més, cal tenir en compte que, per tal de garantir la protecció de totes les parts implicades, quan al final del procés d'investigació es determini que, de manera intencionada, les dades aportades o els testimonis són falsos, el secretari/ària general podrà incoar el corresponent expedient disciplinari a les persones que han iniciat o participat en el desenvolupament del tràmit.

## Conductes d'assetjament

L'assetjament presenta diferents modalitats, en funció de la direcció de les interaccions entre l'assetjador/a i la persona que les pateix i dels nivells organitzatius afectats:

- Assetjament vertical descendent: pressió exercida per una persona amb superioritat jeràrquica sobre una o més persones treballadores.
- Assetjament vertical ascendent: pressió exercida per una persona o un grup de persones sobre una altra amb superioritat jeràrquica.
- Assetjament horitzontal: pressió exercida per una persona o un grup de persones sobre una altra persona de la mateixa categoria o grup de treball.

### 1. Assetjament psicològic laboral

És la fustigació psicològica o hostil en el marc de qualsevol activitat laboral o funcional que humiliï la persona que la pateix, i que imposi situacions de greu ofensa a la dignitat (preàmbul XI de la Llei orgànica 5/2010, de 22 de juny, per la qual es modifica la Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi penal).

Els que en l'àmbit de qualsevol relació laboral o funcional i prevalent-se de la seva superioritat, duguin a terme en contra d'un altre, de manera reiterada, actes hostils o humiliants que, sense arribar a constituir tractament degradant, suposin assetjament greu contra la víctima (article 173.1, paràgraf segon del Codi penal, afegit al punt trenta-vuitè de la Llei orgànica 5/2010, de 22 de juny, per la qual es modifica la Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi penal).

És l'exposició a conductes de violència psicològica intensa dirigides, de manera reiterada cap a una o més persones, per part d'altres persones que actuen des d'una posició de poder (no necessàriament jeràrquica) amb el propòsit o l'efecte de crear un entorn intimidador que pertorbi la vida laboral de la víctima. Aquesta violència, emmarcada en una relació laboral, implica tant un atemptat a la dignitat de la persona com un risc per a la seva salut.

Per considerar *assetjament psicològic* les conductes esmentades, cal que es donin totes les condicions de la definició anterior, si bé la intencionalitat i/o la finalitat destructiva només són considerades agreujants a l'efecte de l'aplicació d'aquest protocol.

Aquests processos es manifesten a través de conductes de violència psicològica (la humiliació, la crítica, l'estigmatització, l'aïllament social, les conductes hostils adreçades a

deixar sense feina o reduir-la o, fins i tot, la violència verbal amb diferents intensitats) que suposen per a la persona que les pateix un atemptat a la dignitat o a la integritat física, psíquica o moral.

Les conductes de maltractament psicològic que no constitueixin assetjament psicològic també hauran de rebre un tractament preventiu. Així mateix, s'hauran de dur a terme les actuacions que corresponguin, d'acord amb el que preveu el punt 3 de l'apartat d'actuacions preventives d'aquest protocol.

## 2. Altres discriminacions

Aquest protocol també s'utilitzarà per tractar i resoldre situacions de discriminació per altres motius recollits en l'article 95.2 b) de l'Estatut bàsic de l'empleat públic, és a dir, per raó d'origen racial o ètnic, religió o conviccions, discapacitat, edat, llengua, opinió, lloc de naixement o veïnatge o qualsevol circumstància personal o social.

## Objectius

L'objectiu general d'aquest protocol és definir el marc d'actuació en relació amb els casos d'assetjament psicològic laboral i altres discriminacions amb la finalitat explícita d'eradicar aquest tipus de conductes en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat.

Els objectius específics són:

- Elaborar estratègies de sensibilització.
- Obtenir la informació necessària per a l'elaboració de diagnòstic sobre aquesta temàtica dins l'organització.
- Millorar els canals de coordinació interdepartamentals i amb altres organismes que treballen en aquesta temàtica, per afavorir una actuació integral en l'Administració de la Generalitat.
- Habilitar recursos diversificats per a la resolució precoç de cada tipus d'assetjament.
- Crear circuits àgils d'intervenció.
- Definir els rols i les responsabilitats dels diferents agents.
- Garantir la seguretat, la integritat, la confidencialitat i la dignitat de les persones afectades, l'aplicació de les mesures que es produeixin en cada cas per a la protecció de les víctimes en tot moment, incloent-hi les mesures cautelars que calgui, acabar amb l'assetjament i, si cal, aplicar les mesures sancionadores que hi corresponguin.

L'aplicació d'aquest protocol no impedirà en cap cas la utilització per part de les persones implicades o de la mateixa Administració, de les accions legals que calguin. En aquest sentit, s'aplica el que estableix l'article 28 del Decret 243/1995, de 27 de juny, pel qual s'aprova el Reglament de règim disciplinari de la funció pública de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.<sup>1</sup>

1. Article 28. *Apreciació de responsabilitat penal*

–1 En qualsevol moment del procediment en què l'instructor aprecii fets o actuacions que puguin ser constitutives de delictes o falta penal, ho ha de fer avinent a l'autoritat que hagi ordenat la incoació de l'expedient per a la seva oportuna comunicació al Ministeri Fiscal. Això no és obstacle perquè continuï la tramitació de l'expedient disciplinari fins a la seva resolució i imposició de la sanció, si escau.

–2 No obstant això, quan es tracti de fets que puguin ser constitutius d'alguns dels delictes comesos pels funcionaris públics, contra l'exercici dels drets de la persona reconeguts per les lleis i dels delictes dels funcionaris públics, en l'exercici dels seus càrrecs, tipificats en el Codi Penal, s'ha de suspendre la tramitació de l'expedient disciplinari fins que recaigui resolució judicial.

## Àmbit d'aplicació

El constitueixen tots els empleats i empleades públics, sigui quin sigui la seva funció en l'organització i sigui quin sigui el seu nivell jeràrquic, als quals se'ls apliquin les normes convencionals vigents, és a dir, l'Acord general sobre condicions de treball del personal de l'àmbit d'aplicació de la Mesa General de Negociació de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i el Conveni col·lectiu únic de Catalunya del personal laboral de la Generalitat de Catalunya.

D'acord amb les obligacions de coordinació d'activitats empresarials, es tindran en compte els aspectes següents:

- Quan es produeixi un presumpte cas d'assetjament entre empleats/ades públics i personal de col·lectius específics que tinguin una regulació pròpia d'aquesta matèria, o bé entre personal funcionari que presti els seus serveis en empreses o entitats públiques i el personal propi, hi haurà comunicació recíproca del cas, a fi que cadascuna de les parts hi apliqui el procediment respectiu i executi les mesures correctores que consideri convenientes.
- Les empreses externes contractades per l'Administració han de ser informades de l'existència d'aquest procediment.
- Quan es produeixi un presumpte cas d'assetjament entre empleats/ades públics i personal d'una empresa externa contractada, s'aplicaran els mecanismes de coordinació empresarial. Per tant, hi haurà comunicació recíproca del cas, a fi que cadascuna de les parts hi apliqui el procediment respectiu i executi les mesures correctores que consideri convenientes.

## Confidencialitat

La informació mèdica o de caràcter sensible generada i aportada per les actuacions en l'aplicació d'aquest protocol tindrà caràcter confidencial i només serà accessible per al personal que intervingui directament en la seva tramitació. Aquesta informació restarà subjecta al règim previst en l'article 22 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, i en els articles 10 i 11 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal. A aquest efecte, aquesta informació tindrà el mateix tractament que la informació reservada.

## Competències i responsabilitats

Les actuacions en l'aplicació d'aquest protocol tindran en compte els motius d'abstenció i de recusació en els procediments recollits en l'article 28 i 29 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Cal tenir en compte que, en cas que la persona presumptament assetjada i la persona assetjadora estiguin adscrites a departaments diferents, les competències i les responsabilitats definides en aquest apartat s'aplicaran en ambdós departaments, sota la coordinació de la Direcció General de Funció Pública.

### 1. La Direcció General de Funció Pública

- Garantir el procediment d'intervenció i vetllar perquè s'apliqui.
- Rebre les sol·licituds d'intervenció.

- Iniciar, instruir i finalitzar el procediment que regula aquest protocol.
  - Informar-ne a les comissions de seguiment de les comissions paritàries de prevenció de riscos laborals dels diferents àmbits.
  - Preparar la informació estadística que s'ha de lliurar a la Comissió Paritària General de Prevenció de Riscos Laborals.
  - Fer un seguiment de l'aplicació de les resolucions, de les mesures cautelars i de les mesures correctores proposades.
  - Assessorar els departaments sobre els aspectes tècnics de l'aplicació d'aquest protocol.
2. El/la secretari/ària general o assimilats
- Ha de vetllar per la millora contínua de les condicions de treball i perquè les relacions entre els treballadors/ores guardin respecte a la seva intimitat, igualtat i dignitat.
  - Ha de vetllar pel compliment d'aquest protocol.
  - Ha de dur a terme les actuacions que corresponguin, d'acord amb les seves competències i la resolució de la Direcció General de Funció Pública.
  - Ha de vetllar per l'aplicació, durant la instrucció del procediment, de les mesures cautelars proposades per la Direcció General de Funció Pública, conjuntament amb el servei de prevenció de riscos laborals, d'acord amb les seves competències.
  - Ha de vetllar per l'aplicació de les mesures correctores proposades per la Direcció General de Funció Pública, conjuntament amb el servei de prevenció de riscos laborals, d'acord amb les seves competències.
  - Ha d'informar els delegats i les delegades de prevenció de riscos laborals.
3. El/la director/a de Serveis, director/a de serveis territorials o assimilats
- Ha de garantir la informació als treballadors/ores dels drets que tenen i de les lleis que els emparen, així com de les sancions preceptives i del procediment per formular consultes, queixes i denúncies.
  - Ha de fer executar les mesures cautelars i/o les mesures correctores proposades per la Direcció General de Funció Pública, per tal de garantir la protecció de les persones implicades i/o evitar l'aparició de nous casos.
  - Ha de trametre la informació sobre els casos denunciats i resolts al Comitè de Seguretat i Salut, a través de la secretaria del Comitè.
4. La unitat de recursos humans
- Ha d'aportar la informació de què disposi, per tal que la comissió d'investigació estableixi el diagnòstic de la situació, el qual donarà lloc a totes les actuacions posteriors fins a arribar a la solució del problema.
5. El servei de prevenció
- Ha de participar en el procés i col·laborar amb els membres de la comissió d'investigació facilitant-los la documentació i els informes que requereixi l'estudi del cas.
  - Ha de donar assessorament tècnic i suport psicològic i mèdic adequat a totes les persones afectades pel possible assetjament al llarg de tot el procediment i un cop

aquest hagi finalitzat. Així mateix, valorarà la conveniència de la intervenció de serveis especialitzats en l'àmbit de la medicina i/o psicologia per tal d'evitar o minimitzar al màxim la seva possible afectació.

- Ha de fer el seguiment de l'aplicació de les mesures cautelars i/o les mesures correctores i del control de la seva efectivitat dins l'àmbit de la seva competència.
- Ha de fer el control dels casos i analitzar els factors que han generat aquestes conductes, a fi i efecte de proposar estratègies específiques de prevenció.

#### 6. La Subdirecció General de Relacions Sindicals i Polítiques Socials

- Ha de transmetre als departaments les queixes, consultes o denúncies d'assetjament que li siguin comunicades per la Inspecció de Treball, les comissions paritàries de prevenció de riscos laborals i les diverses associacions dedicades a assumptes relacionats amb aquesta temàtica, en aquells casos en què el personal afectat, per la raó que sigui, hagi utilitzat vies alternatives per donar a conèixer el seu malestar.
- Ha de codificar les sol·licituds d'intervenció i portar-ne el registre.
- Ha de fer el control estadístic dels casos d'assetjament que es produeixin als departaments i analitzar els factors que han generat aquestes conductes, a fi i efecte de determinar estratègies transversals de prevenció.
- Ha d'impulsar l'aplicació del protocol, fer-ne el seguiment i la revisió, així com l'actualització del procediment.

#### 7. La comissió d'investigació

- Ha de fer la investigació de tots els casos en què se sol·liciti intervenció per causa d'indicis d'assetjament psicològic laboral i altres discriminacions a la feina i emetre un informe amb les conclusions de la seva investigació i les propostes d'actuació per al director/a general de Funció Pública.

La comissió d'investigació regirà el seu funcionament per les disposicions relatives al funcionament dels òrgans col·legiats, així mateix, s'aplicaran els criteris generals d'abstenció i recusació de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu.

La comissió d'investigació estarà integrada per personal tècnic de l'especialitat d'ergonomia i psicosociologia aplicada de l'Àrea de Prevenció, Salut Laboral i Polítiques Socials de la Subdirecció General de Relacions Sindicals i Polítiques Socials, de la Subdirecció de Seguretat i Salut Laboral del Departament d'Empresa i Ocupació i del Servei de Prevenció del departament afectat. També en formarà part el personal sanitari del Servei de Prevenció de Riscos Laborals del departament afectat.

#### 8. La unitat directiva afectada i la resta de comandaments

- Tenen la responsabilitat de vetllar per reduir i eliminar els factors de risc que generen l'aparició de situacions d'assetjament psicològic laboral i altres riscos de naturalesa psicosocial.
- Han de col·laborar en l'aplicació d'aquest protocol quan la seva activació afecti el personal de la seva unitat.
- Han d'executar, si escau, les mesures cautelars i/o les mesures correctores que s'hagin d'aplicar.

#### 9. Els delegats/ades de prevenció

- Podran acompanyar i assessorar la persona sol·licitant durant tot el procés.
- Han de rebre informació de totes les sol·licituds d'intervenció, les actuacions i les resolucions adoptades.

#### 10. Els comitès de seguretat i salut

- Han de rebre informació de totes les sol·licituds d'intervenció que siguin del seu àmbit, així com de les actuacions i les resolucions adoptades.
- Han de fer un seguiment dels casos.

#### 11. Les comissions paritàries de prevenció de riscos laborals

- La Comissió Paritària General de Prevenció de Riscos Laborals en les seves reunions ordinàries rebrà periòdicament informació estadística de tots els casos, tot preservant la intimitat de les persones.
- Cada comissió paritària de prevenció de riscos laborals d'àmbit sectorial constituirà una comissió de seguiment, que es reunirà mensualment, amb caràcter ordinari, i amb caràcter extraordinari a petició de qualsevol de les parts.

L'objectiu d'aquestes reunions serà rebre informació, poder analitzar i fer el seguiment de l'aplicació d'aquest protocol especialment pel que fa a: les sol·licituds presentades que siguin del seu àmbit d'actuació, el procediment d'investigació seguit, el compliment dels terminis i el resultat obtingut.

Aquestes comissions de seguiment es compondran d'un membre de cada organització sindical que tingui representació en la corresponent comissió paritària de prevenció de riscos laborals i el mateix nombre de membres en representació de l'Administració de la Generalitat. Aquests membres seran designats per les mateixes comissions paritàries entre els seus components, a proposta de les organitzacions sindicals i de l'Administració de la Generalitat.

Així mateix, si alguna de les parts de la comissió de seguiment ho considera necessari, es podrà comptar, en les reunions mensuals abans esmentades, amb l'assessorament d'una persona de la Direcció General de Funció Pública que hagi format part de la comissió d'investigació.

Tenint en compte la naturalesa de la informació, per tal de garantir la intimitat de les persones, els membres d'aquestes comissions tenen el dret i el deure de mantenir confidencial la informació i, en cas de malaltia o absència, no podran delegar el seu lloc en una altra persona.

### **Actuacions**

#### 1. Actuacions preventives

L'Administració de la Generalitat ha d'impulsar actuacions preventives en el marc de les seves competències. A continuació, es proposen algunes mesures:

1. Elaboració d'estratègies de sensibilització:

- Planificar formació específica a tots els nivells jeràrquics, tècnics dels serveis de prevenció i personal de les unitats de recursos humans, personal competent en matèria jurídica i delegats/ades de prevenció.
  - Difondre informació a través de les intranets i altres mitjans de comunicació:
    - Elaborar díptics divulgatius que incorporin mesures preventives i fer-ne una àmplia difusió.
    - Elaborar instruments d'identificació prèvia per al conjunt de treballadors/ores i comandaments.
    - Impartir sessions d'informació a les persones treballadores per explicar-los els seus drets, els reglaments i les lleis que els protegeixen, les sancions establertes i el procediment per activar el protocol.
    - Proporcionar informació sobre el procediment administratiu contra l'assetjament a través d'una l'adreça electrònica i un telèfon a la Direcció General de Funció Pública.
    - Establir un apartat de preguntes freqüents al web de Funció Pública.
    - Oferir càpsules formatives i informatives a càrrecs de comandament.
    - Informar de l'existència del protocol d'assetjament al Manual d'acollida del personal de l'Administració de la Generalitat.
    - Fer difusió dirigida i adaptada als diferents col·lectius i categories laborals.
    - Establir algun sistema (bústia, correu electrònic o telèfon) on es puguin fer consultes i des d'on es pugui rebre assessorament sobre assetjament de manera anònima.
2. Elaborar estudis per conèixer la incidència d'aquest tipus de conductes a l'organització i les característiques que presenten, i buscar identificadors de la problemàtica i del seu impacte en la salut dels treballadors/ores i en l'eficàcia de les organitzacions:
- Augment de la incapacitat temporal.
  - Augment de l'absentisme.
  - Incompliments d'horari.
  - Problemes disciplinaris.
  - Augment de l'accidentalitat.
  - Disminució de la productivitat.
  - Augment de sol·licituds de canvi de lloc de treball.
  - Increment de la demanda d'atenció mèdica per part de les persones d'un entorn laboral determinat.
  - Sol·licituds d'intervenció en aplicació del protocol.
  - Expedients disciplinaris oberts en aplicació del protocol.
  - Altres indicadors, com ara les dificultats de treball en equip, problemes de comunicació, etc.
3. Habilitar recursos diversificats per a la resolució precoç de situacions que poden afavorir l'aparició d'un assetjament:
- Realitzar i/o actualitzar les avaluacions de riscos psicosocials específiques, a fi i efecte d'implementar les mesures preventives adreçades a eliminar i, si no fos possible, reduir, els factors que poden afavorir l'aparició de situacions d'assetjament psicològic laboral o d'altres discriminacions.
  - Possibilitar la identificació precoç de conflictes i establir mecanismes d'intervenció o mediació per a ús dels comandaments.



- Establir procediments per a la resolució de conflictes interpersonals.

## 2. Actuacions d'intervenció

Per intervenir en aquest procediment s'han d'aplicar els criteris generals d'abstenció i recusació establerts en la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, tant a escala individual com en els supòsits que les unitats administratives que intervenen estiguin implicades en el cas objecte d'intervenció.

### Inici de les actuacions

Les actuacions s'inicien a partir d'una sol·licitud d'intervenció per escrit i registrada, d'acord amb els formularis elaborats a l'efecte, que s'adreça al director/a general de Funció Pública (vegeu els formularis 1a i 1b). Amb la finalitat de preservar la confidencialitat de les dades, cal registrar només el formulari 1a i annexar dins d'un sobre tancat la resta de formularis (1b i, si escau, 1c) i la documentació annexa, si n'hi ha. Així mateix, i també per garantir la confidencialitat del cas, la Direcció General de Funció Pública, mitjançant la Subdirecció General de Relacions Sindicals i Polítiques Socials, assignarà un codi a cada sol·licitud d'intervenció.

En qualsevol cas, durant les actuacions, les parts implicades han de garantir la confidencialitat dels testimonis i de les dades que contingui l'expedient. Amb aquest efecte, se'ls informarà de l'obligació de preservar el principi de confidencialitat. Tota la documentació que es generi contindrà la paraula "confidencial" i tindrà referenciada la persona a qui va adreçada.

La sol·licitud pot provenir:

- De la persona afectada.
- Dels serveis de prevenció dels departaments.
- De la unitat de recursos humans corresponent.
- De la unitat directiva afectada.
- Del Comitè de Seguretat i Salut corresponent.
- Dels delegats/ades de prevenció corresponents.
- Dels representants dels treballadors/ores.
- De la Subdirecció General de Relacions Sindicals i Polítiques Socials de la Direcció General de Funció Pública del Departament de Governació i Relacions Institucionals.

En cas que la sol·licitud d'intervenció no la presenti directament la persona afectada, s'haurà d'incloure el seu consentiment exprés i informat per iniciar les actuacions d'aquest protocol (vegeu el formulari 1c), ja sigui en el moment de presentar la sol·licitud d'intervenció o bé posteriorment, a petició de la Direcció General de Funció Pública.

La presentació de la sol·licitud suposa l'acceptació per part de la persona afectada de col·laborar en les proves i actuacions necessàries per tal d'investigar el cas.

Si la persona afectada no dona el consentiment per fer l'estudi del cas que l'afecta, la Direcció General de Funció Pública remetrà el cas al secretari/ària general del departament corresponent, per tal que el servei de prevenció del departament dugui a terme o actualitzi l'avaluació de riscos psicosocials a la unitat on està ubicada la persona afectada, a fi d'aplicar mesures preventives per reduir o eliminar els factors que poden generar l'aparició de situacions d'assetjament psicològic o d'altres discriminacions (d'acord amb el model de formulari 2).

La persona titular de la Secretaria General del departament corresponent informará els delegats/ades de prevenció sobre les sol·licituds d'intervenció (d'acord amb el formulari 6a), en un termini màxim de tres dies hàbils a comptar des de la data de la notificació de la Direcció General de Funció Pública (formularis 2 i 3).

Durant totes les actuacions, s'ha d'informar les persones implicades que poden estar acompanyades i assessorades per un familiar proper o per una persona de la seva confiança que formi part de l'entorn laboral, d'un/a representant dels treballadors/ores o d'un delegat/ada de prevenció de riscos laborals.

### Instrucció del procediment

La Direcció General de Funció Pública, per mitjà de la Subdirecció General de Relacions Sindicals i Polítiques Socials, emetrà un informe, en un termini màxim de cinc dies hàbils, un cop feta una primera anàlisi de les dades objectives contingudes en la sol·licitud d'intervenció i d'altra informació recopilada que es consideri necessària, en un dels sentits següents:

- o No admetre a tràmit la sol·licitud perquè resulta evident que l'objecte de la denúncia no pertany a l'àmbit d'aquest protocol. Aquesta resolució s'haurà de comunicar per escrit motivat a la persona sol·licitant als efectes oportuns. Així mateix, es comunicarà al secretari/ària general del departament afectat (d'acord amb el model de formulari 3), de manera que es garanteixi la confidencialitat de la informació, a fi i efecte d'actualitzar o dur a terme l'avaluació de riscos psicosocials a la unitat on està ubicada la persona afectada, així com d'aplicar d'altres mesures psicosocials que el Servei de Prevenció pugui considerar adients.
- o Iniciar la tramitació del cas, d'acord amb les previsions d'aquest protocol.

En el supòsit que s'iniciï la tramitació del cas, la Subdirecció General de Relacions Sindicals i Polítiques Socials constituirà una comissió d'investigació, amb la composició especificada en el punt 7 de l'apartat de competències i responsabilitats. Aquesta comissió durà a terme la investigació utilitzant els instruments tècnics que s'acordin amb aquest efecte per la Comissió Paritària General de Prevenció de Riscos Laborals que, en tot cas, ha d'incloure entrevistes a les persones afectades, és a dir, la persona presumptament responsable de l'assetjament i la presumpta víctima de l'assetjament, si fos el cas, els testimonis i/o d'altres persones que puguin tenir informació rellevant del cas.

En cas que es consideri necessari, a fi de garantir la protecció de les persones implicades en el cas, i després de l'audiència prèvia d'aquestes persones, la Direcció General de Funció Pública, d'ofici, o a petició de la comissió d'investigació, proposarà, en qualsevol de les fases del procediment i degudament motivades, les mesures cautelars que consideri necessàries per tal d'evitar perjudicis i danys en la salut.

El procés d'investigació es durà a terme tenint en compte els principis de celeritat, confidencialitat, sigil i participació de totes les persones implicades. En tot cas, la investigació es desenvoluparà amb la màxima sensibilitat i respecte als drets de cadascuna de les parts afectades, és a dir, tant de la persona presumptament assetjada com de la persona presumptament assetjadora.

A partir de l'informe valoració de la comissió d'investigació (d'acord amb el model de formulari 4), la Direcció General de Funció Pública emetrà, en un termini màxim de deu dies

hàbils a comptar de la data de l'informe d'admissió a tràmit, una resolució (d'acord amb el model de formulari 5) amb alguna de les alternatives següents:

- Arxivar la sol·licitud d'intervenció pel desistiment de la persona sol·licitant, per la manca d'objecte o per indicis insuficients, amb una proposta d'actuacions en l'àmbit psicosocial, a fi d'implementar mesures preventives per reduir o eliminar els factors que poden generar l'aparició de situacions d'assetjament psicològic o d'altres discriminacions.
- Proposar la incoació d'un expedient disciplinari en el sentit que, la situació, tot i no ser constitutiva d'assetjament psicològic laboral o d'una altra discriminació, és motiu d'una altra falta disciplinària.
- Proposar la incoació d'un expedient disciplinari, perquè hi ha indicis clars d'assetjament psicològic laboral o d'una altra discriminació, juntament amb una proposta de mesures correctores.

Aquesta resolució es remetrà a la persona titular de la Secretaria General del departament corresponent per tal que es duguin a terme les actuacions que escaiguin. Així mateix, la Subdirecció General de Relacions Sindicals i Polítiques Socials, paral·lelament, farà arribar una còpia de la resolució (formulari 5) a les parts afectades.

La persona titular de la Secretaria General del departament corresponent informará els delegats/ades de prevenció del resultat de la investigació de la Direcció General de Funció Pública (d'acord amb el formulari 6b), en un termini màxim de tres dies hàbils a comptar a partir de la data de la notificació de la Direcció General de Funció Pública (formulari 5).

En cas que en la resolució es proposi la incoació d'un expedient disciplinari, després d'una valoració de la informació disponible, la persona titular de la Secretaria General podrà optar, en un termini màxim de quinze dies hàbils, per:

- Obrir una informació reservada i, quan ho requereixi el cas, establir les mesures cautelars necessàries per tal d'evitar que cap de les parts implicades pateixi cap mena de perjudici, i evitar especialment que es produeixi una doble victimització.
- Incoar la tramitació d'un expedient disciplinari.

Cal recordar que, en cas que hi estiguin implicades persones treballadores d'una empresa externa contractada, s'han d'aplicar els mecanismes d'activitats de coordinació empresarial. Per tant, hi haurà d'haver comunicació recíproca del cas, a fi que cadascuna de les parts hi apliqui el respectiu procediment i executi les mesures correctores que consideri convenientes, tal com estableix l'apartat de l'àmbit d'aplicació (pàgina 4).

La persona titular de la Secretaria General del departament corresponent, informará els delegats/ades de prevenció de la resolució del cas en un termini màxim de tres dies hàbils a comptar des de la data de la resolució (d'acord amb el formulari 6c).

Pel que fa a la informació als comitès de seguretat i salut, aquests comitès hauran d'incloure un punt fix de l'ordre del dia en les seves reunions ordinàries, en relació amb les sol·licituds d'intervenció que siguin del seu àmbit d'actuació, així com de l'estat de la tramitació.

Cal tenir en compte que, quan de l'estudi d'un cas es conclouï que, com a conseqüència de la situació, s'han produït danys a la salut, ja siguin físics o psíquics, es considerarà com a accident laboral amb baixa o sense baixa, segons sigui el cas, a l'efecte del que estableix l'article 115 del Reial decret legislatiu 1/1994, de 20 de juny, pel qual s'aprova el Text refós

de la Llei general de la Seguretat Social o norma equivalent<sup>2</sup>, i es tramitarà a la mútua d'accidents de treball i malalties professionals, per fer-ne el reconeixement i per atendre els danys físics i/o psíquics que la salut de la persona hagi pogut patir.

#### Seguiment de l'aplicació del protocol

Les comissions paritàries de prevenció de riscos laborals constituïran una comissió de seguiment amb l'objectiu d'analitzar l'aplicació d'aquest protocol en el seu àmbit d'actuació, d'acord amb el que estableix el punt 11è de l'apartat de competències i responsabilitats. Amb aquest efecte tindran informació, tot preservant el dret a la intimitat de les persones, de les sol·licituds d'intervenció que s'hagin presentat, del procediment d'investigació seguit i dels resultats (d'acord amb els formularis 7a, 7b i 7c, respectivament).

La Subdirecció General de Relacions Sindicals i Polítiques Socials elaborarà una informació estadística sobre tots els casos d'assetjament, que es lliurarà trimestralment a les comissions paritàries de prevenció de riscos laborals d'àmbit sectorial i semestralment a la Comissió Paritària General de Prevenció de Riscos Laborals, tot preservant la intimitat de les persones.

#### **Revisió del procediment**

Aquest procediment es revisarà i modificarà sempre que del seu funcionament se'n derivi aquesta necessitat, a proposta de qualsevol de les parts de la Comissió Paritària General de Prevenció de Riscos Laborals, o per imperatiu legal o jurídic.

En qualsevol cas, la proposta de revisió i modificació es durà a terme amb la consulta i participació prèvies de la Comissió Paritària General de Prevenció de Riscos Laborals.

#### **Referències normatives**

##### 1. Normativa catalana

- Articles 15.2, 25.3 i 40.8 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya.
- Articles 92 h), 115 b) i 116 del Decret legislatiu 1/1997, de 31 d'octubre, pel qual s'aprova la refosa en un text únic dels preceptes de determinats textos legals vigents a Catalunya en matèria de funció pública.
- Decret 312/1998, d'1 de desembre, de creació dels serveis de prevenció de riscos laborals per al personal al servei de l'Administració de la Generalitat.
- Decret 243/1995, de 27 de juny, pel qual s'aprova el Reglament de règim disciplinari de la funció pública de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.
- VI Conveni col·lectiu únic d'àmbit de Catalunya del personal laboral de la Generalitat de Catalunya.

##### 2. Normativa espanyola

- Articles 1.1, 9.2, 14, 18.1, 35.1 i 53.2 de la Constitució espanyola.
- Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

---

2. El Reial decret 375/2003, de 28 de març, pel qual s'aprova el Reglament general del mutualisme administratiu estableix els conceptes d'accident en acte de servei i de malaltia professional en aquests col·lectius. Vegeu també l'Ordre APU/3554/2005, de 7 de novembre, per la qual es regula el procediment per al reconeixement dels drets derivats de malaltia professional i d'accident en acte de servei en l'àmbit del mutualisme administratiu gestionat per MUFACE. Així mateix, el Reial decret 1026/2011, de 15 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament del mutualisme judicial (MUGEJU), estableix el concepte d'accident en acte de servei per a aquest col·lectiu.

- Articles 173, i del 316 al 318 de la Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi penal.
- Preàmbul XI i article 38è de la Llei orgànica 5/2010, de 22 de juny, per la qual es modifica la Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi penal.
- Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.
- Reial decret 39/1997, de 17 de gener, pel qual s'aprova el Reglament dels serveis de prevenció.
- Articles 28 i 37 de la Llei 62/2003, de 30 de desembre, de mesures fiscals, administratives i d'ordre social.
- Llei 7/2007, de 12 d'abril, de l'Estatut bàsic de l'empleat públic.
- Articles 115, 116 i 117 del Reial decret legislatiu 1/1994, de 20 de juny, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general de la Seguretat Social.
- Article 4.2 c) i e) del Reial decret legislatiu 1/1995, de 24 de març, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de l'estatut dels treballadors.
- Article 8.11 del Reial decret legislatiu 5/2000, de 4 d'agost, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei sobre infraccions i sancions en l'ordre social.
- Reial decret 171/2004, de 30 de gener, pel qual es desplega l'article 24 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials.

### 3. Normativa europea

- Resolució del Parlament Europeu sobre l'assetjament moral en el lloc de treball. [2001/2339/(INI)].
- Comissió de la Unió Europea (2001) "Violència en el trabajo". Acta de la reunió de 3 de març de 2001. Doc. 0978/01 ES.
- Resolució del Parlament Europeu sobre l'assetjament moral a la feina (C77E de 28-3-02).
- Carta social europea de 3 de maig de 1996.

### 4. Altres

- Número 23, sobre assetjament psicològic en el treball, dels *Fulls d'Informació. Monografies del Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya*.