



## Secció III. Altres disposicions i actes administratius AJUNTAMENT DE PALMA

**5863**

*Departament de Personal. Servei de Selecció, Provisió i Gestió. Protocol per a la prevenció i actuació enfront de l'assetjament psicològic i les conductes de discriminació a l'Ajuntament de Palma*

Departament de personal- Servei de Prevenció de Riscs Laborals

La junta de Govern celebrada en sessió de data 25/04/2018 ha adoptat el següent ACORD:

**PRIMER:** Aprovar el "Protocol per a la prevenció i actuació enfront de l'assetjament psicològic i les conductes de discriminació a l'Ajuntament de Palma, el qual s'adjunta com annex.

**SEGON:** Publicar l'esmentat document a la intranet municipal, la Web i BOIB per a general coneixement del personal funcionari d'aquesta Corporació.

Palma, 29 de maig de 2018

**El cap de departament de Personal,**  
p.d. Decret de Batlia nº 3000 de 26/02/2014 ( BOIB Nº 30 DE 4/03/2014)  
Antoni Pol Coll

### Annex

#### PROTOCOL PER A LA PREVENCIÓ I ACTUACIÓ ENFRONT DE L'ASSETJAMENT PSICOLÒGIC I LES CONDUCTES DE DISCRIMINACIÓ A L'AJUNTAMENT DE PALMA

##### ÍNDEX

1. Antecedents. 3
2. Introducció. 3
3. Objectius. 4
4. Marc normatiu. 4
5. Àmbit d'aplicació. 5
6. Definicions. 5
7. Causes de l'assetjament i/o les conductes discriminatòries. 7
8. Conductes d'assetjament més habituals. 7
9. Competències, funcions i responsabilitats. 8
10. Requisits del personal que hi intervé. 10
11. Garanties del procediment 10
12. Procediment 11
13. Prevenció i sensibilització. 17

<http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2018/68/1009738>



14. Aprovació i vigència. 18

15. Difusió del protocol 18

16. Referències. 19

## 1. ANTECEDENTS

La proposta que presentem és fruit d'una reflexió del col·lectiu de psicòlegs/gues municipals a partir de les experiències tingudes quan hem participat als procediments per assetjament.

S'ha demanat informació qualitativa a algunes de les persones del Servei de Prevenció de Riscos Laborals relacionades directament amb l'aplicació dels protocols existents, la qual cosa ens ha permès obtenir una visió de la situació al nostre Ajuntament. A més a més, hem utilitzat la informació recollida en les nostres experiències, en la revisió dels protocols actuals i de diferents protocols d'altres comunitats, ciutats i serveis.

A dia d'avui, l'Ajuntament de Palma té dos protocols diferenciats, un d'assetjament psicològic i un altre per assetjament sexual i per raó de sexe. Els procediments són diferents a ambdós protocols. La percepció és que el procediment del protocol d'assetjament sexual o per raó de sexe és més ajustat i preserva més les garanties de les persones implicades.

Considerem adient unificar i millorar el procediment mantenint els dos documents: un per agressió sexual o raó de sexe i un altre per assetjament psicològic i per conducta discriminatòria.

Després de l'estudi d'experiències d'altres administracions, i d'acord amb la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de Riscos laborals, es conclou que el personal adequat per a tot el treball relacionat amb la prevenció i gestió dels riscos laborals (elaboració dels procediments, per a la gestió dels riscos laborals, per a l'elaboració dels plans de formació per als treballadors i treballadores, gestió de les denúncies o queixes, etc) ha de tenir una formació específica imprescindible. Ha de ser el Servei de Prevenció de Riscos Laborals (SPRL) el que lideri, elabori i posi en pràctica els procediments. A més, en conseqüència, considerem que el torn de professionals municipals de la psicologia ha de ser provisional, voluntari i rotatori, fins que es puguin incorporar les figures de tècnics especialistes suficients per atendre aquestes situacions. La corporació es compromet a crear una plaça de Psicòleg/loga a l'Àrea de Funció Pública en un termini màxim de sis mesos.

## 2. INTRODUCCIÓ

L'assetjament psicològic i les conductes de discriminació són uns dels més importants conflictes que es poden donar en l'àmbit laboral, i que constitueixen un element de risc per a la salut.

L'Ajuntament de Palma té dins les seves prioritats garantir l'eliminació dels factors de risc laboral que pugui detectar, amb la finalitat d'assegurar que totes les persones que hi treballen gaudeixin d'un entorn laboral saludable, tan socialment com psíquica.

Aquest protocol és l'eina més important per treballar la prevenció de l'assetjament a través de tres línies de treball:

- la detecció primerenca dels factors psicosocials i organitzatius que el puguin generar,
- l'adopció de mesures preventives i correctores adequades que es basin en el correcte exercici de l'autoritat i la protecció dels drets de les persones treballadores,
- la informació i la formació de tot el personal de l'Ajuntament amb la finalitat de que un major coneixement d'aquestes conductes ajudarà a prevenir-les.

## 3. OBJECTIUS

Aquest protocol té dos objectius principals:

1. La prevenció de l'assetjament i les conductes discriminatòries en l'àmbit laboral de l'Ajuntament de Palma
2. L'establiment d'un procediment unificat d'actuació davant les comunicacions i denúncies per conductes d'assetjament i de discriminació.

## 4. MARC NORMATIU

### A. Internacional -Comunitari

Convenció sobre l'eliminació de totes les formes de discriminació contra la dona (CEDAW). Assemblea General de Nacions Unides, 1979.



L'organització Internacional del Treball, 1991

Directiva 2000/43/EC

Directiva 2002/73/CE del Parlament Europeu i del Consell d'Europa, 2002

Recomanació de la CE 92/131, 1991

Directiva de la CE 2006/54

## **B. Estatal- Autonòmic**

Constitució Espanyola de 27 de desembre de 1978.

Llei 31/1995 de 8 de novembre de Prevenció de Riscos Laborals.

Llei orgànica 10/1995 de 23 de novembre, del Codi Penal.

Llei 62/2003 de 30 de desembre, de mesures fiscals, administratives i de l'ordre social.

Rd 5/2015 de 30 d'octubre de Text Refós de l'Estatut bàsic de l'empleat públic.

Llei orgànica 3/2007 per a la Igualtat efectiva de dones i homes.

Llei 8/2016 de 30 de maig, per garantir els drets de lesbianes, gays, trans, bisexuals i intersexuals i per a eradicar la LGTBI fòbia.

Llei 11/2016, de 28 de juliol, d'igualtat de dones i homes.

## **5. ÀMBIT D'APLICACIÓ**

L'àmbit d'aplicació d'aquest protocol és l'Ajuntament de Palma, i tots els seus organismes autònoms i els ens instrumentals locals vinculats o dependents que no disposin d'un protocol propi. Per tant, es protegiran tots els seus treballadors i treballadores sense exclusions. Aquest procediment està vinculat al Pla d' Igualtat intern del personal al servei de la corporació. Les empreses contractades per l'Ajuntament de Palma seran informades de l'existència d'aquest protocol i s'aplicarà, si escau, la coordinació d'activitats empresarials.

Aquest protocol inclou també les persones que no mantenen una relació laboral amb aquesta administració, sinó que es troben lligades a la mateixa mitjançant una empresa de treball temporal, una beca, un contracte de col·laboració o voluntariat i/o una ONG o organització similar. Tots aquests casos s'inclouran en l'àmbit del protocol, ja que es poden donar conductes d'assetjament i/o discriminatòries durant la prestació d'aquests serveis en les mateixes condicions que en el personal de l'administració.

## **6. DEFINICIONS**

### **Assetjament moral o psicològic al treball**

Es refereix a aquella conducta abusiva o violència psicològica a que es sotmet de forma sistemàtica a una persona a l'àmbit o entorn laboral; manifestada especialment per reiterats comportaments, paraules o actituds que lesionen la dignitat o integritat psíquica del treballador/a i que posen en perill o degraden les seves condicions de treball. Es diferencia del conflicte interpersonal a l'àmbit laboral per:

- Element material consistent en la realització d'una conducta de persecució o fustigament d'un treballador, sigui company del treball, un superior o un subordinat, en el marc d'una relació laboral o funcional; destinada a un o a més treballadors però mai cap a un col·lectiu.
- Element temporal o habitual. La conducta hostil ha de ser sistemàtica i reiterativa en el temps; malgrat els fets siguin lleus aïlladament, adquireixen gravetat precisament per la seva reiteració.
- Element d'intencionalitat. La conducta hostil ha de ser intencionada o maliciosa, dirigida a pressionar i fustigar a un subjecte passiu concret, exclouent fets imprudents o casuals. Així la conducta pròpia d'assetjament se li afegeix el qualificatiu de moral, al voler aconseguir el enfonsament íntim i psicològic de la persona, que suposa un atac a la seva dignitat o integritat psíquica.

### **Assetjament per conducta discriminatòria**

Tota conducta no desitjada relacionada amb l'origen racial o ètnic, la religió o conviccions, la discapacitat, l'edat o l'orientació sexual d'una persona, que tingui com a objecte o conseqüència atemptar contra la seva dignitat i crear un entorn intimidatori, humiliant o ofensiu".



A més a més de definir els conceptes bàsics, s'han de diferenciar aquelles situacions de conflicte laboral, però **no qualificades d'assetjament moral o psicològic**:

- Estil autoritari de direcció o comandament intermedi.
- Cridada d'atenció a un col·laborador, o crítica constructiva de realització del contingut de treball.
- Discussió o enfrontament entre companys.
- Trasllat justificat o mobilitat dins l'empresa, encara que això suposi una incomoditat per a l'afectat/da.
- Crítiques perquè altres companys ascendeixen econòmicament o jeràrquicament.
- Augment de la càrrega de feina per circumstàncies de la producció.
- Clima laboral insatisfactori o mal ambient laboral.
- Burn-out o síndrome de desgast personal (que s'enten com el resultat de la falta de recompenses que provoca que la persona treballadora no es senti realitzada i es desmotivi. És el resultat d'una repetició sistemàtica d'una feina unida a la falta de reconeixement professional. És una situació d'adaptació a l'entorn que provoca un esgotament emocional i baixa realització personal però no existeix tendenciositat, a més el conflicte en els casos de burn-out sorgeix entre la persona i la seva tasca i no entre dues persones, com és el cas de l'assetjament laboral). (Protocol d'Assetjament Psicològic , Ajuntament de Palma, 2014).

## 7. CAUSES DE L'ASSETJAMENT I/O LES CONDUCTES DISCRIMINATÒRIES

El que determina l'assetjament són les conductes de l'assetjador/a o la persona que realitza conductes discriminatòries, no les conseqüències d'aquestes conductes en les víctimes, per tant, les causes no les trobarem en les persones assetjades o discriminades sinó en les persones assetjadores i/o discriminadores i també en les organitzacions que ho faciliten i permeten. Podem trobar alguns casos en els quals determinades persones assetjades presenten aspectes que les fan més vulnerables enfront a potencials persones assetjadores, però en cap cas es pot pensar que això és generalitzable a la població assetjada ni que cap conducta d'assetjament o discriminació estigui justificada.

Per tal de poder identificar algunes de les causes de l'assetjament, és important incidir en que no hi sol haver organitzacions que practiquin l'assetjament, són els individus, però hi ha organitzacions que faciliten i incrementen la possibilitat de que aquestes conductes es donin. Això no obstant, és possible que aquests conflictes es donin en organitzacions "saludables", perquè són les persones qui assetgen i les causes poden tenir només un component personal.

## 8. CONDUCTES D'ASSETJAMENT MÉS HABITUALS

- **Atacar a la víctima amb mesures relacionades amb l'organització:** Desacreditar o criticar sistemàticament a la víctima o impedir que mantingui la seva reputació professional. Menysprear les seves capacitats i el seu potencial intel·lectual. Reduir les seves tasques, afectant la seva ocupabilitat o assignar tasques sense sentit, o impossibles de realitzar, o, en alguns casos, degradants. Assignar tasques de responsabilitat inferior a les corresponents segons les capacitats o categoria professional. Obligar algú a executar tasques en contra de la seva ètica professional.
- **Atacar les relacions socials de la víctima:** Restringir o impossibilitar que la víctima o els seus companys es comuniquin entre ells. Negar la seva presència física o assignar-li un lloc de treball aïllat. Realitzar accions reiteratives que produeixen l'aïllament social de la víctima. Tractar a una persona com si no existís. No dirigir la paraula a una persona.
- **Atacar a la víctima en la seva dignitat personal o en la seva vida privada:** Assenyalar les característiques de la persona i/o de la seva vida privada (nacionalitat, creences religioses, ideologia política...) amb ofenses, hostilitat, burles, gestos, imitacions. Difondre rumors maliciosos o calumniosos sobre la víctima. Fer comentaris obscens i/o comentaris denigrants sobre les característiques físiques, vestimenta o similars. Anomenar una persona que està en procés de reassignació sexual o que ja l'ha finalitzat pel seu nom d'abans d'iniciar-lo. No deixar fer servir lavabos o vestidors propis del seu nou gènere. Enviar cartes, notes o missatges de correu electrònic de contingut insultant, denigrant i/o de contingut sexual de caràcter ofensiu.
- **Atacar a la víctima amb conductes violentes o agressions:** Utilització de violència verbal amb crits, insults, amenaces o coaccions. Actes de violència física.

## 9. COMPETÈNCIES, FUNCIONS I RESPONSABILITATS

### Servei de Prevenció de Riscos Laborals

Estar present durant tot el procediment (Nivell 1 i Nivell2) i formar part de l'Equip Tècnic del Nivell 2.

Investigar i valorar els casos d'assetjament que arribin al SPRL.

Atendre als treballadors/es i emetre un informe inicial amb la diagnosi preliminar dels casos.

Donar suport, assessorament i assistència a les persones afectades, tan als denunciants com als denunciats.

Proposar mesures correctores i cautelars.

Col·laborar amb els membres de l'Equip Tècnic facilitant-los la documentació i informe inicial que requereixi l'estudi del cas.

Fer seguiment de la implantació de les mesures correctores.

Realitzar una avaluació dels resultats de l'aplicació d'aquest protocol.

Proposar la revisió i/o millores d'aquest protocol.

#### **Equip Tècnic**

Entrar en acció en el Nivell 2 del procediment d'intervenció.

Acollir a les persones implicades creant un clima de confiança i confidencialitat.

Investigar i valorar el cas tenint en compte la diagnosi preliminar i la informació aportada pel SPRL.

Redactar un informe final per part del Tècnic del SPRL amb les conclusions i valoracions de tots els membres de l'Equip Tècnic, afegint noves mesures correctores i cautelars.

Derivar el cas al Departament de RRHH de Funció Pública i/o a l'Àrea de Seguretat Ciutadana [\*] quan s'hagi redactat l'informe per que se dugui a terme les accions pertinents.

#### **Metge/essa de Salut Laboral**

Intervenció al llarg de tot el procés si escau.

Emplenar la valoració inicial del SPRL i de l'Equip Tècnic, valorant si l'origen del problema es pot trobar en la situació per causes externes.

#### **Serveis Jurídics**

Donar suport durant tot el procés quan sigui necessari, en els terminis que duri el procés.

#### **Cap de Departament de RRHH o de l'Àrea de Seguretat Ciutadana**

Vetllar pel compliment d'aquest protocol.

Donar suport i proporcionar suficients recursos per desenvolupar les tasques derivades d'aquest protocol.

Convocar als membres de l'Equip Tècnic.

Estar present en l'Equip Tècnic del Nivell 2 del procediment.

Vetllar per la aplicació de les mesures correctores i cautelars un cop finalitzada la intervenció.

Proposar les accions sancionadores que es puguin derivar del resultat de l'aplicació del present protocol.

#### **Comitè de Seguretat i Salut Laboral**

Estar facultat per conèixer i analitzar els resultats dels protocols realitzats, respectant sempre la confidencialitat de les persones implicades.

Aprovar la modificació del protocol.

### **10. REQUISITS DEL PERSONAL QUE HI INTERVÉ**

- **Identificació** de les persones responsables de cada fase del protocol.
- **Imparcialitat**: no hi podran participar aquelles persones que estiguin implicades o acusades. Tampoc si hi ha una relació de dependència amb la persona acusada de practicar assetjament.
- **Formació**: és necessari que les persones que intervenen tinguin formació adient en la gestió dels riscos psicosocials i en el tractament de les conductes d'assetjament.
- **Autoritat**: s'han de reconèixer clarament les potestats internes de les persones que gestionen el protocol, per a la instrucció i per adoptar resolucions.



## 11. GARANTIES DEL PROCEDIMENT

Totes les persones implicades en aquest protocol hauran de complir les següents obligacions:

- **Respecte i protecció a les persones:** S'ha d'actuar amb la discreció necessària per protegir la intimitat i la dignitat de les persones afectades. Les persones implicades podran tenir assistència per part d'un/a delegat/da de prevenció o altre professional assessor/a al llarg del procediment si així ho manifesten.
- **Confidencialitat:** Les persones que intervenen en el procediment tenen obligació de guardar estricta confidencialitat i reserva i no han de transmetre ni divulgar informació sobre els continguts de les denúncies o del procés d'investigació.
- **Diligència:** No s'han de tenir demores indegudes. El procediment s'ha de realitzar en el menor temps possible, sempre respectant les garanties del mateix.
- **Contradicció:** Garantir una audiència imparcial i tractament just per a totes les persones afectades.
- **Restitució de les víctimes:** Si l'assetjament s'hagués concretat en una pèrdua en les condicions laborals de la víctima, s'haurà de restituir en les condicions més semblants possibles a la seva situació laboral d'origen, d'acord amb la víctima i dins les possibilitats organitzatives.
- **Protecció de la salut de les víctimes:** L'organització haurà de garantir el dret a la protecció de la salut de les persones afectades, adoptant les mesures pertinents, inclosa l'atenció psicològica.
- **Prohibició de represàlies:** S'han de prohibir expressament les represàlies contra les persones que efectuïn denúncia, siguin testimonis o participin en una investigació per assetjament, sempre que s'hagi actuat de bona fe.
- **Transparència i equitat:** totes les persones implicades han de conèixer quan començarà la investigació, quan temps durarà i quan s'informarà dels resultats.

## 12. PROCEDIMENT

### Objectius

Identificar, valorar i resoldre el problema de manera ràpida i proporcionar pautes d'actuació i propostes per posar fi al conflicte i evitar que es tornin a produir en un futur.

### Descripció del procediment

#### Inici

El procés s'inicia amb la sol·licitud d'entrevista de la persona interessada amb el/la tècnic de psicociologia del Servei de Prevenció de Riscos Laborals. Si de l'entrevista es considera que és oportú iniciar un procés de resolució i proposta, la persona interessada haurà de presentar un escrit de comunicació o denúncia en sobre tancat explicant els fets davant el SPRL, que acusarà rebut i li donarà registre d'entrada a una base de dades específica per al tema. Així mateix, la persona interessada signarà també una autorització al SPRL per a aplicar el present protocol.

També podrà presentar-se per part dels representants sindicals, els delegats de prevenció i, fins i tot, per persones relacionades o testimonis. En aquests casos, per iniciar les actuacions d'aquest protocol, la persona interessada haurà de donar el seu consentiment exprés i informat. Si la persona no dóna aquest consentiment, el personal tècnic de prevenció farà, si escau, una revisió de l'avaluació de riscos psicosocials general del departament on aquesta persona està ubicada, establint les mesures correctores que es considerin oportunes.

La comunicació o la denúncia s'hauran de presentar en el període màxim d'un any comptat a partir de la darrera conducta considerada d'assetjament.

Aquest procediment s'utilitzarà sempre que no es tracti de casos greus o molt greus presumptament constitutius de delictes, ja que en aquests casos, el SPRL s'informarà dels indicis als serveis jurídics per explorar les possibilitats d'intervenció.

Es recorda que els treballadors i treballadores amb responsabilitat jeràrquica estan obligats a informar sobre els possibles casos d'assetjament i/o discriminació que puguin realitzar els seus subordinats o subordinades o puguin afectar als seus equips.

#### Activació Nivell 1

Aquesta part del procediment es durà a terme per part del/la tècnic de psicociologia del Servei de Prevenció de Riscos Laborals. Aquest realitzarà les entrevistes i la recopilació de la informació necessària per fer una primera valoració i eventual intervenció del cas. Si aquesta intervenció és satisfactòria posarà fi al procés.



## Metodologia

Entrevistes individuals amb els afectats i, si escau, reunió conjunta, utilitzant l'enfocament de la gestió alternativa dels conflictes. També es podrà sol·licitar informació sobre la organització del departament o departaments implicats. Aquest apartat finalitzarà amb un informe de valoració de la queixa o denúncia, que s'eleva al Cap de Departament de RRHH i/o al de l'Àrea de Seguretat Ciutadana, amb indicació de les possibles mesures si escau. S'annotarà a la base de dades específica i es farà seguiment per part del tècnic en psicociologia del SPRL.

El terminis màxims seran:

- Per a la primera entrevista: 10 dies hàbils a partir de la recepció de l'escrit de queixa o denúncia al SPRL.
- Per a l'emissió de l'informe: 7 dies hàbils a partir de la finalització de les entrevistes i recollida d'informació, sempre sense superar el termini total de trenta dies naturals des de la presentació de la queixa o la denúncia.

## Pas del nivell 1 al nivell 2

El pas del nivell 1 al nivell 2 es realitzarà quan es doni alguna de les següents circumstàncies:

- Quan el/la tècnic en psicociologia, a la vista de la complexitat de la denúncia (pels fets denunciats, quantitat d'informació a tractar, nombre de persones implicades....) consideri que necessita el suport tècnic de l'equip del nivell 2.
- Quan s'hagin esgotat les accions en el nivell 1 i alguna de les parts implicades considerin que no s'ha arribat a una solució satisfactòria.

La decisió del canvi de nivell és competència del/la tècnic en psicociologia del SRPL, i es farà prèvia informació a les persones denunciant i denunciada.

## Nivell 2

Per a l'inici del nivell 2, el cap del Departament de RRHH o el de l'Àrea de Seguretat Ciutadana convocarà la constitució d'un Equip tècnic.

L'Equip tècnic estarà integrat per:

- Tècnic de psicociologia del SPRL.
- Psicòleg/loga (Psicòleg/loga municipal fins que a l'Àrea de Funció Pública es pugui assumir aquesta funció).
- Cap del Departament de RRHH i/o de l'Àrea de Seguretat Ciutadana, o persona en qui delegui.

Si l'equip tècnic ho considera necessari es podrà convocar també al/la metge/ssa de vigilància de la salut i ser assistit dels funcionaris que es considerin adients.

## Metodologia

La del nivell 1, a la que es podrà afegir:

- Entrevistes amb altres persones relacionades amb la situació.
- Qüestionaris de recollida d'informació (aquesta informació es detalla a un document específic que es posarà a l'abast dels membres de l'Equip Tècnic).
- Altres accions i/o instruments que l'equip tècnic consideri necessaris per l'aclariment de la situació i la consecució dels objectius.

El terminis màxims seran:

- Per a l'emissió de l'informe final: 10 dies hàbils a partir de la finalització de les entrevistes i de l'aplicació de les proves objectives de recollida d'informació, si escau, sempre sense superar els quaranta-cinc dies naturals des de la recepció de l'informe del nivell 1 per part del departament de RRHH o de l'Àrea de Seguretat Ciutadana.

## Diagrama del procediment

(Diagrama al final del document)

## Gestió del procés i possibilitats de resolució

La informació mèdica o de caràcter sensible generada i aportada per les actuacions en l'aplicació del Protocol per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament psicològic i altres discriminacions a la feina tindrà caràcter confidencial i només serà

accessible per al personal que intervingui directament en la seva tramitació.

En qualsevol cas, durant les actuacions, les parts implicades han de garantir la confidencialitat sobre els testimonis i les dades que conformin l'expedient. Per això, se'ls informará de l'obligació de preservar el principi de confidencialitat i tota la documentació que es generi contindrà la paraula "confidencial" i tindrà referenciada la persona a qui va adreçada.

L'equip tindrà accés a la base de dades específica, a fi de completar la informació respecte a possibles reincidències.

Les persones implicades hauran de participar en els actes i propostes que l'equip tècnic consideri oportú realitzar. La no participació injustificada suposarà la finalització del procés i la confecció de l'informe pertinent.

Es considerarà agreujant:

- La reincidència de l'assetjador o assetjadora.
- Les represàlies o actes de discriminació cap a la persona denunciante.
- Que l'assetjament es produeixi a dues o més persones.
- Que la víctima tingui algun grau de discapacitat.
- Que la continuïtat de la víctima a l'Ajuntament depengui de la persona assetjadora.

L'informe final s'enviarà al Cap de RRHH i/o al de l'Àrea de Seguretat Ciutadana, inclourà la descripció dels fets, la metodologia de la investigació, els resultats i les conclusions i, si escau, les propostes de mesures correctores i mesures cautelars dins l'àmbit en matèria de Prevenció de Riscos Laborals. S'informarà per escrit a les persones implicades i, amb aquesta passa, es donarà per finalitzat el procediment, i el SPRL ho registrarà a la base de dades.

L'aplicació de les mesures cautelars quedarà supeditada a la normativa en matèria de Funció Pública.

Si els acords proposats i/o les mesures correctores suposen un canvi en les condicions laborals (horaris, destinació...) d'alguna de les persones implicades, s'haurà de consensuar prèviament amb el/la cap de Departament de l'Àrea afectada per verificar que es podran implementar les propostes. Si no és possible, serà l'Àrea de Funció Pública o de Seguretat Ciutadana l'encarregada de cercar solucions, sempre consensuades amb la part denunciante i comunicades formalment a la part denunciada.

Una vegada s'hagi comunicat el contingut de l'informe a les persones implicades, qualsevol d'aquestes podrà presentar les esmenes que consideri oportunes en un termini de 5 dies hàbils. Aquestes es resoldran en un termini de 5 dies hàbils per part de l'Equip tècnic. Aquest podrà demanar l'assistència d'un lletrat o lletrada del departament jurídic si ho considera oportú.

Quan de l'estudi d'un cas es conclouï que hi ha hagut assetjament o conductes discriminatòries amb el resultat de danys a la salut, siguin físics, psíquics, o dels dos tipus alhora, es podrà remetre el cas, si la víctima ho vol, a la mútua d'accidents de treball i malalties professionals per procedir a reconèixer-lo com a accident laboral i per atendre els danys que la salut de la víctima de l'assetjament hagi pogut patir.

Procediment per a les citacions i les notificacions finals

El SPRL, amb el suport del departament de RRHH i/o de l'Àrea de Seguretat Ciutadana, realitzarà les citacions a les persones interessades durant el procés i les notificacions finals.

Recusacions i abstencions

Per a aquest tema, es procedirà d'acord amb el que determina la Llei 40/2015, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i la Llei 39/2015 del procediment administratiu comú.

Paralització o arxiu del procediment

- Quan en el nivell 1 s'arribi a un acord.
- Quan els fets es denunciïn per via judicial, però sense perjudici de proposar mesures cautelars adients al cas.
- En el supòsit que el denunciante no acudeixi a alguna de les citacions de l'Equip tècnic, llevat que la incompareixença sigui degudament justificada per escrit en el terme de 2 dies hàbils.

Procediment d'actuació extern

Independentment del procediment d'actuació intern, la persona interessada podrà iniciar el procediment extern davant la Inspecció de Treball i Seguretat Social o dels òrgans judicials competents.

### **Suport i acompanyament**

Tant la persona demandant com la demandada podran acudir acompanyats per una persona de suport durant les entrevistes i reunions que es celebrin (delegat/ada de prevenció o una altra persona de la seva confiança). Aquesta persona podrà acompanyar i aconsellar a la persona afectada però no podrà prendre part activa en les converses ni reunions .

### **Seguiment i control**

El seguiment i el control de l'aplicació i l'efectivitat de les mesures correctores proposades serà realitzat pel tècnic especialista en psicociologia del SPRL. Aquest seguiment quedarà recollit en informes realitzats als sis i als dotze mesos després de la finalització del procediment. El tècnic de psicociologia aplicada s'encarregarà de aquests informes i presentar-los davant el Cap de RRHH o de l'Àrea de Seguretat Ciutadana perquè es preguin les mesures adients, si és necessari.

## **13. PREVENCIÓ I SENSIBILITZACIÓ**

Per tal d'eradicar els casos d'assetjament i les conductes discriminatòries, és important que es previngui i sensibilitzin a totes les persones que treballen en aquest Ajuntament, amb totes aquelles mesures que permetin, tant informar com conscienciar de tant perilloses com poden arribar a ser les conseqüències patides en un procés d'assetjament psicològic o de discriminació dins l'entorn laboral. Les mesures que es recomanen són:

- Oferir formació en lideratge, direcció de persones, resolució de conflictes, comunicació, habilitats socials, desenvolupament de recursos humans i prevenció de l'estrès.
- Reduir la inseguretat laboral com a forma d'evitar síndromes de supervivència organitzacionals.
- Proporcionar a les persones que treballen a l'Ajuntament informació rellevant, clara i específica de les activitats que han de desenvolupar, els objectius que han d'assolir i els mitjans de què disposen per fer-ho. Donar prioritat a la negociació sobre la imposició dels objectius.
- Proporcionar un feed-back objectiu i constructiu sobre la feina mitjançant sistemes objectivables i de caràcter previ, en el disseny del qual participin els treballadors i treballadores de manera activa.
- Formar al personal de Prevenció de Riscos Laborals sobre aquesta temàtica i, en especial, sobre la dinàmica i el desenvolupament de l'assetjament psicològic, sexual i les conductes discriminatòries, i les estratègies per enfrontar-s'hi.
- Intentar optimitzar les capacitats de cada persona mitjançant una assignació racional dels recursos humans, donant prioritat a l'enriquiment del treball mitjançant feines significatives.
- Desenvolupar la comunicació interna com a forma de construir en l'Ajuntament comunitats d'aprenentatge basades en la creació i la transferència del coneixement, enlloc de la retenció de la informació. Incentivar el fet de compartir el coneixement.
- Rebutjar d'arrel el fustigament, sense mirar qui és la víctima o la persona agressora, ni els seus graus jeràrquics.
- Desterrar la direcció per amenaces i la gestió mitjançant la por, com a formes perverses i èticament rebutjables. Sancionar als comandaments que les utilitzin de manera recurrent.
- Incentivar el diàleg a tots els nivells de l'organització com a forma principal i prioritària de gestió.
- Predicar amb l'exemple mitjançant pràctiques ètiques, no manipuladores i humanitzadores.
- Desenvolupar programes d'acollida i integració per al personal nouvingut al consistori, explicant-los les normes formals i informals de l'Ajuntament.

## **14. APROVACIÓ I VIGÈNCIA**

El Protocol serà aprovat inicialment per la Comissió de Seguretat i Salut laboral, que l'elevàrà a la Junta de Govern per a la seva aprovació definitiva.

Respecte a la seva vigència, el SPRL presentarà les modificacions que consideri pertinents a la Comissió de Seguretat i Salut laboral de forma anual, i aquesta les elevarà, si així ho considera, a la Junta de Govern per a la seva aprovació.

## **15. DIFUSIÓ DEL PROTOCOL**

Aquest protocol haurà d'estar a l'abast de tot el personal de l'Ajuntament de Palma, en un lloc de fàcil accés a nivell informàtic (per exemple, la Intranet, Boib).

En el marc de la implantació d'aquest protocol, el SPRL s'encarregarà d'impulsar accions preventives en l'àmbit de la informació i difusió del protocol. També, i dins el Pla d'Igualtat del propi Ajuntament, s'hauran de dur a terme accions de sensibilització i formació en qüestions d'igualtat i prevenció de l'assetjament.

Per tal de prevenir l'aparició de casos d'assetjament relacionades amb disfuncions organitzatives, el departament de RRHH i l'Àrea de



Seguretat Ciutadana recollirà les funcions i objectius de tots els llocs de treball a la RLT disponible a la Intranet, de manera que tot el personal les pugui consultar. Serà funció de l'Ajuntament proporcionar els mitjans necessaris per al compliment d'aquestes funcions i objectius per part de cada treballador i treballadora.

El SPRL realitzarà una memòria anual que inclogui les dades estadístiques referents a tots els procediments d'actuació en cas d'assetjament i de conductes discriminatòries, sempre respectant la confidencialitat de les dades personals de les persones implicades en el procés, així com de les actuacions de formació i prevenció programades en aquest sentit.

## 16. REFERÈNCIES

- Protocol d'assetjament psicològic (Ajuntament de Palma, 2014)
- Protocol d'intervenció davant conflictes interpersonals de caràcter psicosocials en el treball (Govern Balear, 2016)
- Protocol per a l'actuació i prevenció davant de les possibles situacions d'assetjament sexual i assetjament per raó de sexe (Ajuntament de Sabadell, 2013)
- Guia per a la implantació d'un protocol per a la prevenció de l'assetjament moral i sexual (Govern de les Illes Balears, 2010).
- Protocol per a la prevenció, detecció i actuació amb relació als casos que afectin a la dignitat i la discriminació en el treball. (Ajuntament de Barcelona, 2013)
- Guia del Observatorio Vasco de Acoso para la elaboración de un Protocolo sobre Conductas de Acoso Laboral – Protocolo de Prevención e Intervención Frente al Acoso Laboral (Gobierno Vasco, 2014)
- Reglament de Seguretat i Salut de l'Ajuntament de Palma (27 de gener de 2000)
- “Addenda del Protocol per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament laboral i altres discriminacions a la feina”. Direcció General de Funció Pública- Generalitat de Catalunya (2016).
- Carrobbles, José Antonio, “Model Multifactorial Interactiu del Procés d'Estrès”. 1996 (EMF)
- Article: “El mobbing o acoso moral en el Trabajo. Nueva regulación a partir de la reforma por la LO 5/2010, de 22 de junio” Congil Diez, Almudena. Magistrada en lo Penal nº4 de Santander. Revista Jurisprudencia, núm 3, de 17 de mayo de 2012.
- Art 7 de la LO 3/2007 de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes.
- BOE nº 130 d'1 de juny de 2011: Resolución de 5 de mayo de 2011 de la secretaria de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba y publica el Acuerdo de 6 de abril de 2011 de la Mesa de Negociación de la Administración General del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado.
- BOE núm 64, 16 de marzo de 2005 “Acuerdo interconfederal para la negociación colectiva 2005” Capítulo VII “Seguridad y Salud en el Trabajo” (Estrés laboral).
- BOIB núm 115, 9 d'agost de 2012 “Convenio colectivo laboral para el comercio de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears 2011-2013” (articles 61 al 66: Salut Laboral, VVG, Protocols per casos d'assetjament sexual i assetjament moral, Igualtat en el treball)
- Tècniques i instruments per a la investigació d'una sol·licitud d'intervenció per assetjament psicològic laboral i altres discriminacions en l'àmbit laboral de la Generalitat de Catalunya.
- Art. 22 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, i els articles 10 i 11 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- Llista indicativa i no exhaustiva

[\*] En funció de l'adscripció del/la funcionari/a.



## Diagrama del procediment

