

**ACORD DE LA MESA GENERAL DE NEGOCIACIÓ DELS EMPLEATS/ADES PÚBLICS DE L'ADMINISTRACIÓ DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA, EN RELACIÓ AMB EL PROTOCOL PER A LA PREVENCIÓ, LA DETECCIÓ, L'ACTUACIÓ I LA RESOLUCIÓ DE SITUACIONS D'ASSETJAMENT PSICOLÒGIC LABORAL I ALTRES DISCRIMINACIONS A LA FEINA.**

Amb la finalitat d'actualitzar i adaptar el Protocol per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament psicològic laboral i altres discriminacions a la feina i incorporar les noves necessitats que s'han detectat al llarg d'aquests des de la seva entrada en vigor el gener de 2015, la Comissió paritària general de prevenció de riscos laborals en sessió del passat 23 de febrer de 2023 va aprovar la modificació d'aquest Protocol.

Aquest nou text, fruit del procés participatiu amb les organitzacions sindicals, es fonamenta en el compromís de totes les parts d'eradicar les situacions d'assetjament en l'entorn laboral i professional, i representa també una garantia pel que fa a la salut dels empleats i empleades públics. Per aquest motiu s'inclou, a més de les actuacions d'intervenció i investigació, tot un conjunt d'estratègies i mesures de sensibilització, formació i estudi d'aquest tipus de conductes en el si de l'organització, així com mecanismes de seguiment de l'aplicació del protocol.

En aquest sentit, el nou protocol millora, entre d'altres aspectes, la descripció del procediment i evita la revictimització de les persones afectades en cas d'incoació d'un expedient disciplinari. A la vegada, reforça la confidencialitat i incrementa la participació de les organitzacions sindicals en el si de les comissions de seguiment.

Per tot el que s'ha exposat, l'Administració de la Generalitat de Catalunya i les organitzacions sindicals que conformen la Mesa General de Negociació dels Empleats/ades Públics de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, han assolit el següent

**ACORD**

Aprovar el nou Protocol per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament psicològic laboral i altres discriminacions que s'annexa a aquest Acord com a document ANNEX I.

Barcelona, 9 de març de 2023

L'Administració



IAC



CCOO



UGT



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

---

### **1. 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. L'Administració de la Generalitat té el compromís d'erradicar les situacions d'assetjament en l'entorn laboral i professional públic.

Aquest protocol, que recull les actuacions per prevenir, detectar, investigar 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 erradicar totalment 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.

### **2. Principis generals**

Els principis generals que han d'inspirar l'acció preventiva de les organitzacions estan recollits en l'article 15 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals. Així mateix, 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 l'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 objecte d'aquest protocol, ateses les característiques de les situacions personals que s'han de tractar i els agents implicats que hi intervenen, cal tenir en compte els principis següents:

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

- Principi de no-discriminació per raó de raça, sexe, orientació sexual o identitat i expressió de gènere, religió, llengua, opinió, lloc de naixement, veïnatge, edat o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
- Principi de confidencialitat.
- Principi de voluntarietat.
- Principis d'eficàcia, de coordinació i de participació.
- Principi de celeritat.
- Principi de lleialtat institucional i d'oportunitat.
- Principi d'indemnitat de la persona que activa el protocol, de tal manera que aquest fet no li pugui suposar cap perjudici, tret que, un cop finalitzat el procés tècnic d'investigació, es determini que, de manera intencionada, ha aportat dades o testimonis falsos.

### **3. Conductes d'assetjament psicològic laboral**

És l'exposició a conductes de violència psicològica dirigides, de manera reiterada i prolongada en el temps, a una o més persones concretes 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 contra la dignitat de la persona com un risc per a la seva salut.

També és inferir a una altra persona un tracte degradant que menyscabi greument la seva integritat psicològica. Altrament, segons estableix l'article 173 del Codi penal, és portar a terme de forma reiterada actes hostils o humiliants que, sense arribar a constituir un tracte degradant, suposen un assetjament greu contra la víctima, en l'àmbit de qualsevol relació laboral o funcional, prevalent-se de la seva relació de superioritat.

Per considerar assetjament psicològic les conductes esmentades, cal que es donin les condicions que determinen els instruments tècnics als quals fa referència aquest protocol. Aquests processos es manifesten a través de conductes de violència psicològica que suposen per a la persona que les pateix un atemptat contra la dignitat o contra la integritat física, psíquica o moral.

Les conductes de conflictivitat personal o laboral que no constitueixin assetjament psicològic també hauran de rebre un tractament preventiu. En aquest sentit, s'hauran de dur a terme les actuacions que corresponguin, d'acord amb el que disposa l'apartat d'actuacions preventives d'aquest protocol.

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

- Assetjament vertical descendent: pressió que exerceixen una o més persones amb superioritat jeràrquica sobre una o més persones.
- Assetjament vertical ascendent: pressió que exerceixen una persona o un grup de persones sobre una altra amb superioritat jeràrquica.
- Assetjament horitzontal: pressió que exerceixen una persona o un grup de persones sobre una o més persones sense relació jeràrquica.

### **3.1. Altres discriminacions**

D'acord amb el que estableix el text refós de la Llei de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic i excloent conductes recollides en altres protocols, es considera altres discriminacions en aquest protocol tota actuació que suposi discriminació per raó d'origen racial o ètnic, religió o conviccions, discapacitat, edat, llengua, opinió, lloc de naixement o veïnatge i condició o circumstància personal o social, així com l'assetjament per raó d'origen racial o ètnic, religió o conviccions, discapacitat o edat, i l'assetjament moral.

## **4. 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'erradicar aquest tipus de conductes en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat.

Els objectius específics són:

- Garantir la salut, la seguretat, la integritat, la confidencialitat i la dignitat de les persones afectades.
- Garantir l'aplicació de mesures de protecció de les víctimes, incloent-hi les mesures cautelars que siguin necessàries.
- Obtenir la informació necessària per elaborar diagnòstic sobre aquesta temàtica dins l'organització.
- Millorar els canals de coordinació interdepartamentals i amb altres organismes que treballen 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.
- Elaborar estratègies de sensibilització.

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 escaiguin. 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. L'estatut bàsic de l'empleat públic estableix que l'assetjament laboral és una falta disciplinària molt greu.

## **5. Àmbit d'aplicació**

El constitueix el personal de la Generalitat de Catalunya, sigui quina sigui la funció que realitzen en l'organització, el seu nivell jeràrquic, vincle o relació contractual, 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, vigents en cada moment

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 públics i personal d'una empresa externa contractada, s'apliquen els mecanismes de coordinació empresarial. Per tant, hi haurà comunicació recíproca del cas, a fi que cadascuna de les parts hi apliqui el protocol o 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 protocol.

En el cas d'actuacions que afectin personal inclòs en l'àmbit del present protocol i personal de l'Administració de la Generalitat i del seu sector públic institucional no inclòs en l'àmbit d'aplicació del present protocol, es duran a terme actuacions de coordinació entre les persones responsables del present protocol i les persones responsables de l'aplicació de l'instrument corresponent a aquest altre tipus de personal.

## **6. Confidencialitat**

La informació generada i aportada en les actuacions en aplicació d'aquest protocol tindrà caràcter reservat i només hi podran accedir les persones que intervinguin directament en la tramitació. Les dades relatives a la vigilància de la salut dels treballadors i la informació mèdica de caràcter personal estan subjectes al règim especial de l'article 22 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, i al de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

En el cas que la persona instructora d'un procediment disciplinari sol·liciti l'expedient derivat de les actuacions d'aquest protocol per incorporar-l'hi, només podrà tenir accés a l'informe resultant de les actuacions d'investigació tècnica, llevat que consti per escrit el consentiment de les persones afectades per incorporar-hi altra documentació en els termes que estableix la normativa de protecció de dades personals.

## **7. Competències i responsabilitats**

Les actuacions en l'aplicació d'aquest protocol tindran en compte els motius d'abstenció i de recusació en els procediments que recullen els articles 23 i 24 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

Cal tenir en compte que, en cas que les persones identificades en la sol·licitud d'intervenció estiguin adscrites a departaments diferents, les competències i les responsabilitats definides en aquest apartat s'aplicaran a ambdós departaments, sota la coordinació de la Secretaria d'Administració i Funció Pública.

A continuació es detallen les competències dels òrgans implicats en el protocol.

### **7.1. La Secretaria d'Administració i Funció Pública, mitjançant la subdirecció general competent en matèria d'aquest protocol:**

- Garantir el procediment d'intervenció previst en aquest protocol i vetllar perquè s'apliqui.
- Rebre les sol·licituds d'intervenció.
- Comunicar l'informe que resulta de les actuacions al secretari o secretària general o càrrec assimilat.
- Informar 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 del protocol, de les mesures cautelars i de les mesures correctores proposades.
- Assessorar els departaments sobre els aspectes tècnics de l'aplicació d'aquest protocol.
- Transmetre als departaments les queixes, consultes o denúncies d'assetjament que li comuniquin la Inspecció de Treball, les comissions paritàries de prevenció de riscos laborals o altres ens, en aquells casos en què el personal afectat, per la raó que sigui, hagi utilitzat vies alternatives per donar a conèixer el seu malestar.

- Codificar les sol·licituds d'intervenció, registrar-les i tramitar-les.
- Elaborar una primera anàlisi de les sol·licituds per valorar si l'objecte de la sol·licitud pertany a l'àmbit del protocol.
- Traslladar a les parts afectades l'informe elaborat per l'òrgan tècnic col·legiat competent (vegeu el punt 5 d'aquest apartat).
- Efectuar 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.
- Impulsar l'actualització i la revisió del present protocol.
- Elaborar la proposta de document de 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, que adreçarà a la Comissió Paritària General de Prevenció de Riscos.

## **7.2. Les secretaries generals o òrgans assimilats:**

- Han de vetllar per la millora contínua de les condicions de treball i perquè les relacions entre el personal guardin respecte a la seva intimitat, igualtat i dignitat.
- Han de vetllar pel compliment d'aquest protocol.
- Han de resoldre les actuacions que corresponguin, d'acord amb les seves competències, derivades de l'informe elaborat per l'òrgan tècnic col·legiat competent (vegeu el punt 5 d'aquest apartat).
- Han de resoldre i vetllar per l'aplicació, durant les actuacions d'intervenció, de les mesures cautelars proposades per l'òrgan tècnic d'investigació de la Secretaria d'Administració i Funció Pública, conjuntament amb el Servei de Prevenció de Riscos Laborals o altres unitats responsables, d'acord amb les seves competències.
- Han de resoldre i vetllar per l'aplicació de les mesures correctores proposades per l'òrgan tècnic d'investigació establert en aquest protocol conjuntament amb el Servei de Prevenció de Riscos Laborals, o altres unitats responsables, d'acord amb les seves competències.
- Han d'informar les delegades i delegats de prevenció de riscos laborals de l'aplicació d'aquest protocol.
- Han d'incoar, si és el cas, el corresponent expedient disciplinari, d'acord amb el que estableix l'article 39.1 del Decret 243/1995, de 27 de juny. En el cas que l'òrgan tècnic d'investigació determini que hi ha indicis d'assetjament i no s'iniciï un expedient disciplinari, caldrà emetre la resolució que disposa el punt 2.3 de l'apartat d'actuacions d'intervenció d'aquest protocol.

### **7.3. Les direccions de serveis o òrgans assimilats:**

- Han de garantir la informació al personal dels drets que tenen i de les lleis que els emparen i del procediment per formular consultes, sol·licituds d'intervenció i denúncies.
- Han de fer executar les mesures cautelars i les mesures correctores proposades en el marc d'aquest protocol per l'òrgan tècnic d'investigació de la Secretaria d'Administració i Funció Pública, per tal de garantir la protecció de les persones implicades i/o evitar l'aparició de nous casos, i controlar-ne l'efectivitat, dins del seu àmbit competencial.
- Han de trametre la informació sobre els casos denunciats i resolts al Comitè de Seguretat i Salut, a través de la secretaria del Comitè.
- Han de trametre informació sobre l'aplicació de les mesures cautelars i correctores a la Secretaria d'Administració i Funció Pública per al seguiment dels casos investigats.
- Han d'aportar la informació de què disposin, per tal que l'òrgan tècnic col·legiat competent (vegeu el punt 5 d'aquest apartat) pugui complir les seves funcions i donar lloc a totes les actuacions posteriors fins a arribar a la solució del problema.

### **7.4. Els serveis de prevenció:**

- Han de participar en el procés i col·laborar amb els i les membres de l'òrgan tècnic d'investigació facilitant-los la documentació i els informes que requereixi l'estudi del cas.
- Han de donar assessorament tècnic i suport psicològic i mèdic adequat a totes les persones afectades pel possible assetjament al llarg de totes les actuacions i un cop hagin finalitzat. Així mateix, valoraran 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 possible afectació.
- Han de fer el seguiment de l'aplicació de les mesures cautelars i/o les mesures correctores i controlar-ne l'efectivitat dins l'àmbit de la seva competència.
- Han 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.

### **7.5. L'òrgan tècnic d'investigació:**

- Ha de fer la investigació i avaluació tècnica de tots els casos en què se sol·liciti intervenció per causa d'indícis d'assetjament psicològic laboral i altres discriminacions a la feina que hagin superat l'anàlisi de correspondència amb els criteris que defineixen l'assetjament psicològic laboral duta a terme pel personal tècnic de la Secretaria



d'Administració i Funció Pública i emetre un informe amb les conclusions de la investigació i les propostes d'actuació.

- Ha de garantir l'objectivitat de les decisions a partir de la seva composició, independència i expertesa en aquest àmbit.
- Ha de regir 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 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic. La presidència correspondrà a la persona que designi) la Secretaria d'Administració i Funció Pública.
- Ha d'estar integrat per personal de la Secretaria d'Administració i Funció Pública i del Servei de Prevenció de Riscos Laborals del departament afectat amb coneixements tècnics especialitzats en l'àmbit d'aquest protocol i que compleixi una de les condicions següents:
  - titulació tècnica en prevenció amb l'especialitat d'ergonomia i psicociologia aplicada
  - títol de grau o llicenciatura en psicologia
  - titulació tècnica en prevenció amb l'especialitat de medicina del treball
- Quan les circumstàncies del cas així ho aconsellin per la seva complexitat, podrà formar part de l'òrgan tècnic d'investigació personal de l'Institut Català de Seguretat i Salut Laboral.
- En cas que es donin supòsits d'abstenció o recusació dels i les membres del servei de prevenció propi del departament afectat, formarà part de l'òrgan tècnic d'investigació personal d'un servei de prevenció diferent del departament on presten serveis les persones afectades.

#### **7.6. La unitat directiva afectada:**

- Té 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.
- Ha d'assegurar l'aplicació d'aquest protocol quan la seva activació afecti el personal de la seva unitat.
- Ha d'executar les mesures cautelars i les mesures correctores que s'hagin d'aplicar, i controlar-ne l'efectivitat dins del seu àmbit.
- Ha de col·laborar amb el Servei de Prevenció per fer el seguiment de les mesures cautelars i correctores i controlar-ne l'efectivitat, dins l'àmbit de la seva competència.

#### **7.7. Les delegades i delegats de prevenció:**

- Podran acompanyar i assessorar les persones implicades durant tot el procés.

- Podran acompanyar i assessorar els testimonis sempre que ho sol·licitin.
- Han de rebre informació de totes les sol·licituds d'intervenció, les actuacions, les propostes formulades i els informes tècnics elaborats en el marc d'aquest protocol, mitjançant els formularis que es s'estableixin a aquest efecte.

#### **7.8. 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, les propostes formulades i les resolucions adoptades en el marc d'aquest protocol.
- Han de fer un seguiment dels casos i les mesures adoptades.

#### **7.9. Les comissions paritàries de prevenció de riscos laborals:**

- 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. Aquesta reunió mensual es podrà acumular a la següent ordinària en el cas que no hi hagi un volum suficient d'assumptes a tractar i així ho acordin els seus membres.

Amb anterioritat a la reunió, es facilitarà als membres de la comissió la informació següent, en relació amb les sol·licituds corresponents a l'àmbit de la comissió:

- Nombre de sol·licituds d'intervenció presentades, desglossades per departament, sexe i data de presentació.
- Nombre de sol·licituds admeses a tràmit.
- Nombre de sol·licituds no admeses a tràmit i motius de no admissió.
- Nombre de sol·licituds resoltes amb l'especificació de les mesures proposades.
- Seguiment de les actuacions departamentals en relació amb les mesures proposades.

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

Tenint en compte la naturalesa de la informació, per garantir la intimitat de les persones, els i les 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, excepte en els casos que la normativa permeti.

Les persones sol·licitants es podran adreçar a aquesta comissió per qüestions relacionades amb el compliment de les mesures proposades.

- La Comissió Permanent de la Comissió Paritària General de Prevenció de Riscos Laborals, en les reunions ordinàries, rebrà informació estadística de tots els casos, tot preservant la intimitat de les persones i la confidencialitat de la informació.

Adicionalment, es constituirà una comissió de seguiment adscrita a la Comissió Paritària General que es reunirà amb caràcter previ al plenari, sempre que així s'acordi en el si de la Comissió Permanent abans indicada, i amb caràcter extraordinari a petició de qualsevol de les parts.

En aquesta comissió de seguiment es facilitarà als i les membres la mateixa informació que estableix el punt primer d'aquest apartat, que s'ha aportat en totes les comissions paritàries sectorials. En aquest sentit, la informació presentada s'haurà d'haver tractat prèviament en les comissions de seguiment de les paritàries sectorials corresponents.

El seu objectiu serà fer el seguiment i garantir el compliment de les mesures en l'àmbit psicosocial, resoltes i aplicades pel departament afectat, per la qual cosa la comissió de seguiment estarà integrada per persones especialitzades en les matèries objecte del protocol.

Aquesta comissió de seguiment estarà formada per un o una membre de cada organització sindical que tingui representació en la Paritària General i el mateix nombre de membres en representació de l'Administració de la Generalitat. També comptarà amb l'assistència d'una persona que hagi format part de l'òrgan tècnic d'investigació en aplicació del protocol.

Els i les membres d'aquesta comissió tenen el dret i el deure de mantenir confidencial la informació i, en cas de malaltia o absència, no podran delegar el lloc en una altra persona. Els i les membres tindran accés a les dades i informacions necessàries per exercir les seves funcions, sempre respectant el que estableix la normativa europea i estatal de protecció de dades de caràcter personal.

- La Comissió Paritària General de Prevenció de Riscos Laborals aprovarà el document de 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

## **8. Actuacions**

### **8.1. 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:

- Elaboració d'estratègies de sensibilització
  - Planificar formació específica per 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 de prevenció.
- Difondre informació a través de les intranets i altres mitjans de comunicació:
  - Elaborar continguts divulgatius, adaptats als diferents col·lectius i categories laborals, que incorporin mesures preventives i instruments d'identificació prèvia per al conjunt de personal i comandaments.
  - Impartir sessions de formació als comandaments, llocs singulars amb personal a càrrec i resta de personal, per explicar-los els seus drets i deures, els reglaments i les lleis que els protegeixen, les sancions establertes i el procediment per activar el protocol.
  - Proporcionar informació sobre el contingut del protocol per detectar situacions d'assetjament psicològic laboral i altres discriminacions a la feina, actuar quan es produeixin i resoldre-les, a través d'una adreça electrònica i un telèfon de la Secretaria d'Administració i Funció Pública.
  - Establir un apartat de preguntes freqüents al web de la Secretaria d'Administració i Funció Pública competent per a l'aplicació d'aquest protocol.
  - Establir algun sistema (bústia, correu electrònic o telèfon), així com altres mitjans oficials, que es consideri oportú on es puguin fer consultes i des d'on es pugui rebre assessorament sobre assetjament de manera anònima.
- 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 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 incoats en aplicació del protocol.
- Altres indicadors, com ara les dificultats de treball en equip, problemes de comunicació, etc.
- Habilitar recursos diversificats per a la resolució precoç de situacions que poden afavorir l'aparició d'un assetjament:
  - Dur a terme i/o actualitzar les avaluacions de riscos psicosocials específiques i altres intervencions psicosocials 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 per utilitzar els comandaments.
  - Derivar cap a procediments per resoldre conflictes interpersonals.

## **8.2. Actuacions d'intervenció**

Per intervenir en aquestes actuacions s'han d'aplicar els criteris generals d'abstenció i recusació que estableix la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, tant a escala individual com en els supòsits que les unitats administratives que intervenen estiguin implicades en el cas objecte d'intervenció.

### **8.2.1. Inici de les actuacions**

#### **8.2.1.1. Sol·licitud**

Les actuacions s'inicien a partir d'una sol·licitud d'intervenció, d'acord amb els formularis elaborats a l'efecte, que s'adreça a la Secretaria d'Administració i Funció Pública. La sol·licitud es presentarà per mitjans electrònics, a través de l'eina de tramitació, que garanteix la confidencialitat de les dades i documentació aportades. Els treballadors externs a l'Administració podran registrar en format paper el formulari i incloure dins d'un sobre tancat la resta d'informació i la documentació annexa, si n'hi ha. En aquest cas, i també per garantir la confidencialitat del cas, la Secretaria d'Administració i Funció Pública assignarà un codi a cada sol·licitud d'intervenció.

En qualsevol cas, totes les persones que participin en el procés, inclosos els testimonis, han de garantir la confidencialitat de les informacions i dades que facilitin o de les quals tinguin coneixement amb motiu d'aquesta participació. A aquest efecte, se'ls informarà de l'obligació de preservar el principi de confidencialitat i hauran de signar el compromís de confidencialitat que s'aprova com a document annex d'aquest protocol. 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.
- De la Secretaria d'Administració i Funció Pública.
- 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.
- De les delegades i delegats de prevenció corresponents.
- Dels i les representants dels treballadors i treballadores.

En el cas que la sol·licitud reculli circumstàncies pròpies d'un altre protocol relacionat amb la protecció de les treballadores i els treballadors, es derivarà a la persona sol·licitant a la instància corresponent. Aquest fet no implica necessàriament que el present protocol no es continuï aplicant.

Per 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, o bé que s'ha fet un ús del protocol contrari al seu objecte, la persona titular de la secretaria general o l'òrgan que ostenti aquesta competència podrà incoar el corresponent expedient disciplinari a les persones que han iniciat o participat en el procediment.

#### **8.2.1.2. Consentiment**

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, ja sigui en el moment de presentar la sol·licitud d'intervenció o bé posteriorment, a petició de la Secretaria d'Administració i 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 tècniques necessàries per explorar el cas.

Si la persona afectada no dona el consentiment per fer l'estudi del cas que l'afecta, la Secretaria d'Administració i Funció Pública remetrà el cas al secretari o secretària general del departament corresponent, per tal que el servei de prevenció del departament dugui a terme, revisi o actualitzi l'avaluació de riscos psicosocials, sens perjudici d'altres actuacions en l'àmbit psicosocial a la unitat o el centre on s'han produït els fets, 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.

#### **8.2.1.3. Informació**

La persona titular de la secretaria general del departament corresponent informará les delegades i delegats de prevenció sobre les sol·licituds d'intervenció en un termini màxim de tres dies hàbils a comptar des de la data de la notificació de la Secretaria d'Administració i Funció Pública.

Durant totes les actuacions, s'ha d'informar les persones implicades que les poden assessorar i acompanyar una assessora o assessor, un o una familiar o una persona de confiança, un o una representant dels treballadors i les treballadores o una delegada o delegat de prevenció de riscos laborals.

### **8.2.2. Actuacions tècniques d'investigació**

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 rigor tècnic, equanimitat i respecte a totes les persones afectades.

La Secretaria d'Administració i Funció Pública, en un termini màxim de cinc dies hàbils, i un cop feta una primera anàlisi del contingut de la sol·licitud d'intervenció i d'altra informació recopilada que es consideri necessària, valorarà si la sol·licitud s'adequa a l'àmbit d'aplicació del protocol i impulsarà, quan sigui necessari, les actuacions d'investigació tècnica, d'acord amb els preceptes d'aquest protocol.

#### **8.2.2.1. Supòsits de no actuació**

Si la sol·licitud no s'ajusta a l'àmbit d'aquest protocol o bé la persona sol·licitant la desestima, es derivarà la sol·licitud a altres tipus d'actuacions o procediments mitjançant l'informe motivat oportú. Aquest informe motivat s'haurà de comunicar a la persona sol·licitant als efectes corresponents. Així mateix, es comunicarà a les i els representants dels treballadors i treballadores i a la persona titular de la secretaria general del departament afectat, de manera que es garanteixi la confidencialitat de la informació, a fi i efecte de dur a terme o actualitzar l'avaluació de riscos psicosocials a la unitat on està ubicada la persona afectada, així com d'aplicar altres intervencions i mesures psicosocials que el Servei de Prevenció pugui considerar adients.

#### **8.2.2.2. Constitució de l'òrgan tècnic d'investigació**

En el supòsit que s'iniciïn les actuacions d'investigació, es constituirà un òrgan tècnic d'investigació, amb la composició que especifica el punt 5 de l'apartat de competències i responsabilitats. Aquest òrgan durà a terme la intervenció utilitzant els instruments tècnics que acordi a aquest efecte la Comissió Paritària General de Prevenció de Riscos Laborals i que han d'incloure entrevistes a les persones afectades, és a dir, les persones identificades a la sol·licitud d'intervenció, i, si fos el cas, els testimonis i altres persones que puguin tenir

informació rellevant del cas. En el cas de no acceptar un testimoni proposat per una de les parts, ha de resoldre-ho motivadament l'òrgan tècnic, en un termini de deu dies.

#### **8.2.2.2.1. Entrevistes**

En el cas que se citin persones per entrevistar-les, l'òrgan tècnic d'investigació concertarà dues cites amb els sol·licitants, afectats o testimonis. En cas d'incompareixença injustificada a les dues cites, la comissió podrà continuar l'activitat per tal d'evitar els perjudicis d'una dilació excessiva de les actuacions.

Al començament de cada entrevista, l'òrgan tècnic d'investigació informarà les persones implicades i els testimonis que l'informe resultant de l'exploració que es dugui a terme en el marc d'aquest protocol té el caràcter d'informació reservada i que s'incorporarà a l'expedient disciplinari que es pugui incoar per determinar l'existència de responsabilitat disciplinària pels fets investigats.

#### **8.2.2.3. Activitat de l'òrgan tècnic d'investigació**

Les actuacions de l'òrgan tècnic d'investigació continuaran en cas que la persona a la qual se li atribueixen conductes pròpies d'assetjament hagi estat degudament citada a l'entrevista i no hagi comparegut sense cap causa justificada.

En qualsevol moment, abans de l'informe de l'òrgan tècnic d'investigació, les persones identificades en la sol·licitud podran aportar noves proves que no haurien estat a la seva disposició en el moment de la presentació de la sol·licitud d'intervenció.

En cas que es consideri necessari, a fi de garantir la protecció de les persones implicades en el cas, i després d'haver-les entrevistat, la Secretaria d'Administració i Funció Pública, d'ofici, o a petició de l'òrgan tècnic d'investigació, proposarà, en qualsevol de les fases del procediment i degudament motivades, les mesures cautelars que consideri necessàries per evitar perjudicis i danys en la salut.

En el supòsit que del transcurs de les actuacions tècniques en resultin indicis d'una comissió d'una falta disciplinària s'haurà de comunicar immediatament a l'òrgan responsable. En tot cas, durant el desenvolupament de les actuacions d'investigació, si l'òrgan tècnic d'investigació considera que els fets poden constituir assetjament, la Secretaria d'Administració i Funció Pública ha de posar els fets en coneixement de l'òrgan competent i proposar l'adopció de mesures cautelars per eliminar les situacions d'assetjament psicològic o altres discriminacions.

#### **8.2.3. Finalització de les actuacions d'investigació**



A partir de la investigació duta a terme i un cop finalitzades les actuacions, l'òrgan tècnic d'investigació emetrà, en el termini d'un mes, un informe tècnic d'acord amb algun dels sentits següents:

- No constata indicis d'assetjament psicològic ni de cap altra discriminació i proposa, quan ho consideri necessari, al secretari o secretària general del departament corresponent que resolgui l'establiment d'actuacions en l'àmbit psicosocial i organitzatives, a fi d'implementar mesures preventives per reduir o eliminar els factors que poden generar l'aparició de situacions d'assetjament psicològic o altres discriminacions.
- Constata indicis d'assetjament psicològic laboral o d'una altra discriminació i proposa l'establiment de mesures correctores i cautelars. En aquest supòsit no és procedent que el departament corresponent acordi novament l'obertura d'una informació reservada pels mateixos fets, atès que les actuacions dutes a terme per l'òrgan tècnic d'investigació ja tenen aquest caràcter.

La Secretaria d'Administració i Funció Pública trametrà l'informe tècnic elaborat per l'òrgan tècnic d'investigació a la persona titular de la secretaria general del departament corresponent per tal que resolgui dur a terme les actuacions proposades. Així mateix, paral·lelament, es farà arribar una còpia de l'esmentat informe a les parts afectades.

En els supòsits que l'òrgan tècnic d'investigació constati indicis d'assetjament psicològic laboral o d'una altra discriminació a la feina, l'informe, adreçat a la persona titular de la secretaria general o un altre òrgan competent, haurà d'especificar la persona o persones presumptament responsables, les conductes o els fets susceptibles de motivar la incoació d'un procediment disciplinari i la resta de circumstàncies que es considerin rellevants.

En compliment de l'article 61.2 de la Llei 39/2015 de procediment administratiu comú, en el cas que no es resolgui la incoació d'un expedient disciplinari per assetjament, s'haurà d'emetre una resolució en què s'indiquin els motius que justifiquen la no incoació de l'expedient disciplinari. Aquesta resolució s'haurà d'emetre en un màxim de 2 mesos des de la notificació de l'informe de l'òrgan tècnic d'investigació, s'haurà de notificar a les persones afectades i estarà sotmesa al règim de recursos del procediment administratiu general. Una còpia d'aquesta resolució s'ha de trametre a la unitat orgànica de la Secretaria d'Administració i Funció Pública prevista al punt 7.1, així com una còpia de la resolució d'incoació de l'expedient disciplinari que s'hagi pogut incoar arran de la investigació duta a terme en el marc d'aquest protocol.

Així mateix, en el cas que s'adoptin mesures correctores diferents a les indicades per l'òrgan tècnic d'investigació, també s'haurà d'emetre una resolució motivada en què es justifiqui els motius pels quals no s'adopten les mesures que consten en l'informe de l'òrgan tècnic i l'adopció d'altres mesures més adients.

En cas d'incoació d'un expedient disciplinari posterior a les actuacions d'aquest protocol, la secretaria general o òrgan assimilat ha de vetllar per evitar les actuacions redundants o innecessàries que provoquin la revictimització de les persones afectades.

#### **8.2.3.1. Altres efectes de les actuacions d'investigació**

- a) Als efectes de l'article 38 del Decret 243/1995, de 27 de juny, pel qual s'aprova el Reglament del règim disciplinari de la funció pública a l'Administració de la Generalitat, l'informe de l'òrgan tècnic d'investigació té la consideració d'informació reservada a incorporar a l'expedient disciplinari. La resta de documentació que integra les actuacions derivades d'aquest protocol és confidencial, en els termes exposats anteriorment en el present protocol, llevat que consti per escrit el consentiment de les persones afectades.
- b) Si es considera que cal aplicar mesures cautelars d'urgència, la Secretaria d'Administració i Funció Pública les proposarà a la secretaria general del departament al qual pertany la persona afectada o altre òrgan equivalent.
- c) La persona titular de la secretaria general del departament corresponent informarà les delegades i delegats de prevenció del resultat de l'exploració duta a terme en el marc d'aquest protocol en un termini màxim de tres dies hàbils a comptar de la data de la notificació de la Secretaria d'Administració i Funció Pública.
- d) Cal recordar que, en cas que hi estigui implicat personal 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 convenients, tal com estableix l'apartat de l'àmbit d'aplicació d'aquest protocol.
- e) 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 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.
- f) Cal tenir en compte que, quan de l'estudi d'un cas es conclouï que, a conseqüència de la situació, s'han produït danys a la salut, 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 156 del Reial decret legislatiu 8/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de la Seguretat Social, o norma equivalent, i es tramitarà a la mútua d'accidents de treball i malalties professionals, per fer el reconeixement i per atendre els danys físics i/o psíquics que la salut de la persona hagi pogut patir.

#### **8.2.4. Arxivament de les actuacions**

En el cas que, en el decurs de les actuacions, sobrevingui un motiu pel qual l'assumpte quedi fora de l'àmbit d'aplicació del protocol i no es puguin continuar les actuacions tècniques d'investigació, l'informe final podrà substituir-se per la declaració d'arxivament de les actuacions d'intervenció en què s'especifiqui el motiu.

##### **8.2.4.1. Documents i comunicacions efectuades en les intervencions**

Inici de les actuacions (seu electrònica)

- Sol·licitud d'intervenció per assetjament psicològic laboral i altres discriminacions a la feina.
- Document de consentiment informat per a la sol·licitud d'intervenció.

Informació a la persona sol·licitant

- Document d'informació d'una sol·licitud d'intervenció sobre un cas d'assetjament psicològic laboral i altres discriminacions a la feina.

Àmbit: Secretaria d'Administració i Funció Pública

- Document de transmissió d'informació a la Comissió de Seguiment de la Comissió Paritària Sectorial de Prevenció de Riscos Laborals sobre un cas de sol·licitud d'intervenció per assetjament psicològic.
- Informe de l'òrgan tècnic d'investigació sobre una sol·licitud d'intervenció per assetjament psicològic laboral i altres discriminacions a la feina.
- Document de transmissió d'informació, a la Comissió de Seguiment de la Comissió Paritària Sectorial de Prevenció de Riscos Laborals, sobre el resultat de l'avaluació tècnica d'un cas de sol·licitud d'intervenció per assetjament.

Àmbit: departaments i òrgans assimilats

- Informació a les delegades i delegats de prevenció de riscos laborals sobre un cas de sol·licitud d'intervenció per assetjament psicològic laboral i altres discriminacions a la feina.
- Informació a les delegades i delegats de prevenció de riscos laborals sobre el resultat de l'avaluació tècnica de la sol·licitud d'intervenció per assetjament psicològic laboral i altres discriminacions a la feina.

## **9. 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 9è de l'apartat 7è de competències i responsabilitats. A 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.

Tanmateix, la comissió de seguiment adscrita a la comissió paritària general de prevenció de riscos laborals analitzarà aquells casos sobre els quals s'hagin plantejat dubtes sobre el bon funcionament del present protocol i informará a la Comissió Paritària General de Prevenció de Riscos Laborals de qualsevol aspecte que sigui susceptible per millorar el funcionament del present protocol.

La Secretaria d'Administració i Funció Pública elaborarà una informació estadística sobre tots els casos d'assetjament, que es lliurarà mensualment 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.

## **10. Revisió del protocol**

Aquest protocol 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.