

**PROCEDIMENTS DEL SERVEI DE PREVENCIÓ DE
RISCS LABORALS DE PERSONAL DOCENT**
P04. PROTOCOL D'INTERVENCIÓ DAVANT
CONFLICTES INTERPERSONALS DE CARÀCTER
PSICOSOCIAL, DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE, PER
RAÓ DE SEXE O D'ASSETJAMENT SEXUAL A LA
FEINA



G CONSELLERIA
O EDUCACIÓ
I I FORMACIÓ
B PROFESSIONAL
/ DIRECCIÓ GENERAL
PERSONAL DOCENT

Palma, març de 2021

ÍNDEX

1. OBJECTE	3
2. ABAST	3
3. DOCUMENTACIÓ DE REFERÈNCIA	3
4. DEFINICIONS	4
5. DESCRIPCIÓ DE LES ACTUACIONS	7
6. FASE D'ACCEPTACIÓ	10
7. CONFIDENCIALITAT	10
8. INFORMACIÓ	10
9. EQUIPS DEL SPRL DOCENT QUE INTERVENEN EN EL PROCEDIMENT	10
10. DOCUMENTS QUE ES GENEREN	10
ANNEX 1	12

CONTROL D'EDICIONS

<i>Edició</i>	<i>Data</i>	<i>Modificacions respecte l'edició anterior</i>	<i>Elaboració</i>	<i>Aprovació</i>
01	15-12-2020	Redacció original	Servei de Previsió	

1. OBJECTE

Aquest procediment pretén marcar les pautes d'actuació de la Direcció General de Personal Docent davant les comunicacions de conflictes psicosocials interpersonals, de violència de gènere, per raó de sexe o d'assetjament sexual a la feina. Té per objecte identificar i avaluar els riscos psicosocials, de gènere o de raó sexual associats a l'organització del treball i proposar les actuacions preventives i correctores que pertoquin, tot respectant la dignitat i els drets dels treballadors docents¹.

2. ABAST

El protocol és d'aplicació al personal docent funcionari i laboral que depèn de la Direcció General de Personal Docent.

3. DOCUMENTACIÓ DE REFERÈNCIA

- La Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals (BOE núm. 269, de 10 de novembre de 1995).
- El Reial decret 39/1997, de 17 de gener, pel qual s'aprova el Reglament dels serveis de prevenció (BOE núm. 27, de 31 de gener de 1997).
- L'article 4 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 (BOE núm. 75, de 29 de març de 1995).
- El Conveni col·lectiu sobre prevenció i solucions de reclamacions en matèria d'assetjament psicològic en el treball entre l'Oficina Internacional del Treball (OIT) i els sindicats de l'OIT de 27 de març de 2000.
- L'NTP 421: «Test de salut total» de Langner-Amiel: la seva aplicació en el contexto laboral.
- L'NTP 476: Assetjament psicològic en el treball: mobbing. INSHT.
- L'NTP 693: Condicions de treball i codis de conducta.
- L'NTP 854: Assetjament psicològic en el treball: definició.
- Els NTP 891 i 892: Procediment de solució autònoma dels conflictes de violència laborals.
- El Decret 32/2020, de 5 d'octubre, pel qual s'aprova el reglament de règim disciplinari de la Funció Pública (BOCAIB núm. 61, de 13 de maig de 1995)
- El Reial decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut bàsic de l'empleat públic (BOE núm. 261, de 31 d'octubre de 2015).

¹ La violència de gènere i l'assetjament sexual s'inclouen en aquest protocol mentre no el pla d'igualtat no estigui llest.

4. DEFINICIONS

Violència laboral: l'Organització Internacional del Treball entén la violència com 'qualsevol tipus de comportament agressiu o insultant susceptible de causar un dany o molèsties físiques o psicològiques a les seves víctimes, siguin aquests objectius intencionats o testimonis innocents involucrats de forma no personal o accidental en els incidents'.

Conflicte psicosocial: comportaments que suposen una agressió de naturalesa psicosocial entre persones que pertanyen al mateix centre d'ensenyament públic o que presten serveis en un mateix centre de treball. S'ha de distingir entre:

- **Part positiva del conflicte:** s'accepta com a cosa necessària en l'Administració, que contribueix a evitar l'apatia de l'organització i, per tant, constitueix un element necessari per al progrés organitzatiu i per a un desenvolupament adequat dels seus membres. Per avançar s'ha d'afavorir l'afrontament de determinats conflictes des d'una perspectiva democràtica i no violenta, la qual cosa s'anomena *utilització didàctica del conflicte*.
- **Conflicte nociu laboral:** és una situació en què dos o més empleats públics amb interessos contraposats entren en confrontació psicosocial amb l'objectiu d'imposar, neutralitzar o danyar la part rival per aconseguir així la consecució dels objectius que van motivar la confrontació. La confrontació pot ser verbal o física i es pot desenvolupar de manera lleu, greu i molt greu d'acord amb la tipologia de les faltes del règim disciplinari de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic.

Assetjament psicològic en el treball: és una situació en la qual un treballador o grup de treballadors exerceix una violència psicològica extrema sobre una persona o persones en el lloc de treball, amb conductes i comportaments i de manera sistemàtica al llarg del temps. Es compleix si hi conflueixen les tres característiques següents:

- Hi ha d'haver una o més conductes d'assetjament psicològic en el treball internacionalment reconegudes.
- La durada de l'assetjament psicològic en el treball ha de comprendre un període de temps extens i no ha de respondre a una acció o conflicte puntual (com a referència 3 mesos).

Assetjament sexual: qualsevol comportament verbal, no verbal o físic no desitjat d'índole sexual que tingui com a objectiu o produeixi l'efecte d'atemptar contra la dignitat d'una persona o de crear-li un entorn intimidador, hostil, degradant, humiliant, ofensiu o molest.

Decidir que una determinada conducta és sexualment indesitjada correspon sempre a la persona receptora. Per tant, l'assetjament sexual consisteix en un seguit de comportaments verbals, no verbals i/o físics d'índole sexual, no volguts per la persona receptora, o bé un sol incident que pel seu caràcter summament ofensiu o delictiu pot constituir per si sol un cas d'assetjament sexual. No cal que hi hagi necessàriament una superioritat jeràrquica.

Comunicació de conflictes psicosocials interpersonals, de violència de gènere, per raó de sexe o d'assetjament sexual a la feina: registre escrit a través del qual el/la treballador/a comunica al Servei de Prevenció la presumpta situació de conflicte psicosocial interpersonal, de violència de gènere, per raó de sexe o d'assetjament sexual en el treball. Amb aquest registre s'inicien les actuacions que es descriuen en aquest protocol.

Factors i causes generadores de conflictes psicosocials interpersonals: són tres els factors que propicien l'aparició d'un conflicte:

- Factors culturals. Els mites, els símbols, els valors i les idees que serveixen per justificar la violència o la pau.
- Factors estructurals. La manca d'equitat, el tracte desigual, etc.
- Factors de comportament. Són gregaris i tenen a veure amb el comportament social: lideratge, atracció, dominació, etc.

Respecte de les causes que afavoreixen el conflicte trobam:

- Conflictes de relació i comunicació.
- Conflictes d'informació.
- Conflictes d'interessos.
- Conflictes de valors.
- Conflictes de rols.

Conductes d'assetjament psicològic en el treball (APT): són múltiples i variades. A continuació se'n mostren algunes de concretes, classificades per factors segons Zapf, Knorz i Kulla (1996):

- Conductes que ataquen la víctima amb mesures organitzacionals:
 - Prohibir als companys que parlin amb una persona.
 - No assignar tasques a una persona.
 - Assignar tasques sense sentit.
 - Assignar tasques degradants.
- Conductes que ataquen les relacions socials de la víctima amb aïllament social:

- Restringir als companys la possibilitat de parlar amb una persona.
- Conductes que ataquen la vida privada:
 - Donar a entendre que una persona té problemes psicològics.
 - Burlar-se de les discapacitats d'una persona.
 - Imitar gestos, veu, etc., d'una persona.
 - Burlar-se de la vida privada d'una persona.
- Violència física:
 - Ofertes sexuals, violència sexual.
 - Amenaces de violència física.
 - Maltractament físic.
- Conductes que ataquen les actituds de la víctima:
 - Atacs a les actituds i creences polítiques.
 - Atacs a les actituds i creences religioses.
 - Mofes de la nacionalitat de la víctima.
- Agressions verbals:
 - Crits i insults.
 - Amenaces verbals.
- Rumors:
 - Difondre rumors sobre la víctima.

Mediació: procés mitjançant el qual les parts en conflicte arriben a un acord que beneficia les dues parts i amb el qual es repara el dany. (En aprovar aquest protocol s'elaborarà un procediment orientatiu de com fer una mediació).

Assessorament: procés mitjançant el qual l'especialista en psicociologia aplicada aporta possibles solucions i mesures correctores i/o preventives, sempre d'acord amb les seves competències i responsabilitats.

Persona demandant: empleat públic que comunica, per escrit, uns fets, situació i/o persona en considerar-se objecte d'un conflicte interpersonal de caràcter psicosocial a la feina.

Persona demandada: empleat públic a qui se li ha formulat una comunicació d'exercir presumptament violència psicològica a la feina.

5. DESCRIPCIÓ DE LES ACTUACIONS

Les actuacions s'inicien en el moment en què el Servei de Prevenció de Riscs Laborals propi per al personal docent (SPRL Docent) té coneixement, per escrit, de la comunicació o denúncia feta pel docent, delegat de prevenció o directiu d'un centre educatiu, i finalitzen amb l'informe que ha de contenir les conclusions i, si escau, les mesures correctores i/o preventives oportunes.

L'informe esmentat es trameta al docent afectat, a la Direcció General de Personal Docent i a les autoritats laborals i judicials que ho sol·licitin.

El Decret 14/2018, d'1 de juny, pel qual es crea el Servei de Prevenció de Riscs Laborals propi per al personal docent que presta serveis en els centres docents públics d'ensenyaments no universitaris de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, estableix la responsabilitat quant a la vigilància de la normativa sobre prevenció. Sobre aquesta qüestió, l'article 5 diu: «El secretari general de la Conselleria d'Educació i Universitat, el director general de Planificació, Ordenació i Centres, el director general de Personal Docent i els equips directius dels centres docents públics han d'adoptar les mesures necessàries per a la prevenció de riscos en l'àrea de les seves competències i han de vetlar pel compliment de la normativa en matèria de seguretat i salut en el treball en l'àmbit de les seves competències, sense menyscar les que tinguin atribuïdes els serveis i les persones encarregats de manera específica dels aspectes tècnics de la prevenció dels riscos laborals i de la vigilància de la salut».

En el cas que la persona demandada sigui algun dels responsables esmentats en el Decret, l'informe s'ha de comunicar al seu cap responsable superior.

Les actuacions del Servei de Prevenció de Riscs Laborals per al personal docent són les següents:

1. El procediment s'activa amb la recepció de la comunicació escrita de conflicte psicosocial interpersonal, de violència de gènere, per raó de sexe o d'assetjament sexual al SPRL propi del personal docent. Pot presentar la comunicació la persona afectada, un delegat de prevenció o el responsable del centre educatiu. A partir de la recepció, s'activa el procés (en l'annex 1 s'adjunta el format de comunicació).
2. Entrevista del tècnic corresponent amb el treballador que ha comunicat el conflicte en el treball.

El treballador demandant exposa els fets ocorreguts i confirma les dades que ha fet constar en el comunicat de conflicte psicosocial interpersonal, de violència de gènere, per raó de sexe o d'assetjament sexual.

El treballador demandant haurà de contestar els qüestionaris següents:

- Test de salut total (TST) per identificar indicadors de l'estat de salut de simptomatologia psicosomàtica associada a l'estrès. S'hi ha d'aplicar el procediment de valoració.
- Test d'assetjament psicològic en el treball (APT), qüestionari específic (modificat) a partir de Zapf, Knorz i Kulla (1996). L'objectiu és identificar conductes concretes d'assetjament psicològic classificades per factors. S'hi ha d'aplicar el procediment de valoració.
- Test de l'INSST: aquest test es presenta com una eina per identificar i avaluar els factors psicosocials. L'objectiu és aportar informació per poder identificar quins són els factors de risc en una situació determinada, i permetre, per tant, el diagnòstic psicosocial d'una empresa o d'àrees parcials d'aquesta empresa a partir dels qüestionaris d'aplicació individual
- Qualsevol altre que es consideri oportú: qüestionari d'estratègies d'assetjament en el treball (qüestionari de Leymann, LIPT 60², etc., en el cas que es determini que és un cas d'assetjament laboral i no de conflicte).

Obtenció d'informació complementària, si escau:

- Dur a terme l'avaluació psicosocial del centre educatiu o departament de la persona afectada.
- En cas necessari, iniciar noves entrevistes i altres actuacions (companyes, caps, etc.).

En aquesta fase del procediment, si la persona o persones afectades ho demanen, hi podrà participar el delegat de prevenció de riscos del col·lectiu docent en compliment de les seves funcions.

3. Derivació del procediment a l'àrea mèdica.
4. Reunió multidisciplinària (mèdica, tècnica i jurídic-administrativa) i presa de decisió d'acord amb els fets. De la reunió se n'estén acta i s'inicia un procediment formal o informal, d'acord amb el Decret 32/2020, de 5 d'octubre, pel qual es regula el règim disciplinari de la funció pública de

² Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT 60). Gonzalez de Rivera, JL y Rodríguez-Abuin, MJ: Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60. Editorial EOS, Madrid, 2005

l'administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears. D'acord amb l'article 2, relatiu a l'àmbit d'aplicació, el personal funcionari docent [...] s'ha de regir per la seva normativa específica i només els serà d'aplicació l'EBEP (RD 5/2015) i el Decret 32/2020 amb caràcter supletori.

Procediment formal: si els fets descrits poden ser considerats com a greus o molts greus es deriva a la Inspecció de Serveis per iniciar una informació reservada i/o investigació.

Procediment informal: si els fets descrits poden ser considerats com a lleus s'inicia una mediació, sempre que les parts hi estiguin d'acord.

En el cas que no s'arribi a un acord, es comunica a la Inspecció de Serveis perquè dugui a terme les actuacions oportunes.

5. El SPRL emet un informe tècnic de conclusions, el qual ha de contenir la descripció de les actuacions fetes, la valoració i conclusions i, si escau, la proposta de mesures correctores i/o preventives.
6. L'informe tècnic de conclusions es tramet a la persona interessada i a la Direcció General de Persona Docent perquè el trameti a l'equip directiu corresponent, amb la finalitat de dur a terme les actuacions indicades. Els delegats de prevenció rebran de la Direcció General de Personal Docent una còpia de l'informe.
7. Aplicació de les propostes emeses. Les decisions i actuacions, quan impliquin accions preventives i/o correctives, corresponen als equips directius corresponents, com a màxims responsables de la vigilància de la normativa sobre prevenció. Es poden preveure mesures de mediació i resolució del conflicte psicosocial interpersonal, de violència de gènere, per raó de sexe o d'assetjament sexual. Les mesures correctives poden comprendre la possibilitat de fer canvis en les condicions de treball, l'organització i els estils de comandament.
8. El Servei de Prevenció de Riscs Laborals farà un seguiment i recordatori de l'aplicació de les mesures correctores, si escau.
9. L'equip directiu corresponent informará, per escrit, al SPRL, sobre com i quan s'ha duit a terme l'aplicació de les propostes esmentades en el punt anterior.
10. Tramitació. El Servei de Prevenció ha de tractar, de forma preferent, els casos de conflicte psicosocial interpersonal, de violència de gènere, per raó de sexe o d'assetjament sexual, sempre amb respecte a la dignitat i els drets de la persona.

11. El SPRL notificarà les comunicacions de conflictes interpersonals, de gènere o sexuals al president de la Comissió Paritària de Seguretat i Salut del Personal Docent no Universitari de les Illes Balears.

6. FASE D'ACCEPTACIÓ

En el cas que la comunicació de conflicte interpersonal fos incompleta, el SPRL es posarà en contacte amb la persona demandant, que disposa d'un termini de deu hàbils per completar-lo.

7. CONFIDENCIALITAT

En tot el procés es guardarà el degut respecte a la intimitat i dignitat de la persona i la confidencialitat de les dades personals.

8. INFORMACIÓ

El SPRL propi per al personal docent farà un estudi i decidirà sobre l'admissió o no de la comunicació de conflicte interpersonal i analitzarà la concurrència o no dels requisits que caracteritzen les situacions de conflicte psicosocial interpersonal, de violència de gènere, per raó de sexe o d'assetjament sexual en el treball.

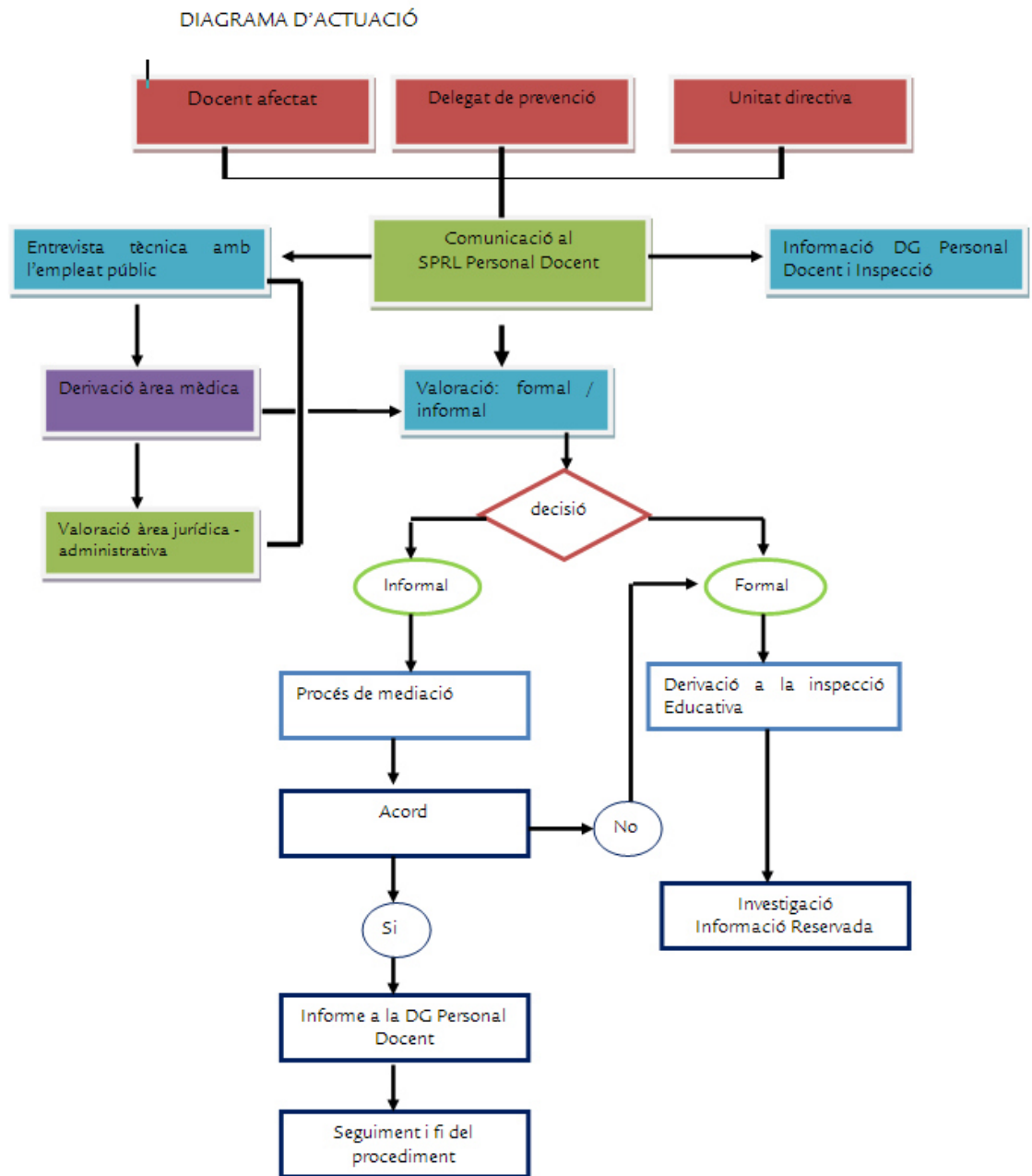
9. EQUIPS DEL SPRL DOCENT QUE INTERVENEN EN EL PROCEDIMENT

- Equip tècnic d'ergonomia i psicosociologia aplicada
- Equip mèdic
- Secció jurídica i administrativa

10. DOCUMENTS QUE ES GENEREN

- Comunicació de conflicte interpersonal
- Acta de la reunió de l'equip multidisciplinari
- Informe tècnic

Diagrama d'actuació



ANNEX 1

Comunicació de conflicte interpersonal de caràcter psicosocial, de violència de gènere, per raó de sexe o d'assetjament sexual a la feina

COMUNICACIÓ

DESTINACIÓ	
Codi DIR3	

PERSONA INTERESSADA

DNI/NIE		Nom	
Llinatge 1		Llinatge 2	
Adreça postal			
Codi postal		Localitat	Municipi
Adreça electrònica			
Telèfon			
Ocupació			
Centre de feina			
Altres observacions			

PERSONA DEMANDADA

Nom			
Llinatge 1		Llinatge 2	
Ocupació			
Centre de feina			
Altres observacions			

DESCRIPCIÓ DELS FETS:

--

☐ Sol·licit l'acompanyament del delegat de prevenció.

Aquesta comunicació la pot presentar: la persona afectada, el/la delegat/da de prevenció o el/la responsable del centre educatiu.

- ☐ Declar que les dades que faig constar en aquest document són certes. Aquestes dades s'inclouran dins l'informe de conclusions que emetrà el SPRL, el qual es trametrà a la persona interessada.
- ☐ Autoritz que aquest informe es trameti als caps de personal corresponents i a les autoritats laborals i judicials que ho sol·licitin.

INFORMACIÓ SOBRE PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

De conformitat amb l'article 6 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, el Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i la legislació vigent en matèria de protecció de dades, us informam del tractament de dades personals que conté aquesta comunicació.

Finalitat del tractament i base jurídica. Gestió dels recursos humans al servei de l'Administració educativa de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, d'acord amb el Reial decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el Text refós de la llei de l'Estatut bàsic de l'empleat públic, el Reial Decret legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de l'Estatut dels treballadors, la Llei 3/2007, de 27 de març, de la funció pública de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i les lletres b) i c) de l'article 6.1 del Reglament General de Protecció de Dades.

Responsable del tractament. Direcció General de Personal Docent.

Destinatari de les dades personals. No se cediran les dades personals a tercers, tret que hi hagi obligació legal o interès legítim d'acord amb el RGPD.

Termini de conservació de les dades personals. Les dades es conservaran durant el temps necessari per complir amb la finalitat per a la qual es varen recollir i per determinar les possibles responsabilitats que es puguin derivar d'aquesta finalitat i del tractament de les dades. És d'aplicació allò que disposa la normativa d'arxius i documentació. Les dades econòmiques es conservaran d'acord amb allò que preveu la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària.

Existència de decisions automatitzades. El tractament de les dades ha de possibilitar la resolució de reclamacions o consultes de forma automatitzada. No està prevista la realització de perfils.

Transferències de dades a tercers països. No estan previstes cessions de dades a tercers països.

Exercici de drets i reclamacions. La persona afectada pel tractament de dades personals pot exercir els drets d'informació, d'accés, de rectificació, de supressió, de limitació, de portabilitat, d'oposició i de no inclusió en tractaments automatitzats (i, fins i tot, de retirar el consentiment, si s'escau, en els termes que estableix el RGPD) davant el responsable del tractament esmentat abans, mitjançant el procediment «Sol·licitud d'exercici de drets en matèria de protecció de dades personals», previst en la seu

electrònica de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (www.caib.es).

Amb posterioritat a la resposta del responsable o al fet que no hi hagi resposta en el termini d'un mes, pot presentar la «Reclamació de tutela de drets» davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (AEPD).

Delegació de protecció de dades. La Delegació de Protecció de Dades de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears té la seu a la Conselleria de Presidència, Funció Pública i Igualtat (passeig de Sagrera, 2, 07012 Palma; a/e: protecciodades@dpd.caib.es).

....., d..... de 20....

[rúbrica]