

PROTOCOL PER A LA PREVENCIÓ I ACTUACIÓ EN CASOS D'ASSETJAMENT LABORAL



**PREVENCIÓ DE RISCOS
LABORALS I SALUT**
AJUNTAMENT D'OLIVA

ÍNDEX

- 1.** Declaració de principis (pàg. 3)
 - 2.** Objecte del protocol (pàg. 4)
 - 3.** Abast (pàg. 5)
 - 4.** Conceptes i definicions (pàg. 5)
 - 4.1** conflicte interpersonal
 - 4.2** Assetjament
 - 4.3** Assetjament psicològic en el treball o "assetjament psicològic"
 - 4.4** Assetjament sexual i/o per raó de sexe
 - 4.5** Definicions a l'efecte del present procediment
 - 5.** Normativa i criteris legals (pàg. 12)
 - 6.** Principis directors del protocol (pàg. 13)
 - 6.1** Compromís i confidencialitat
 - 7.** Aplicació del procediment (pàg. 17)
 - 7.1** Inici del procediment
 - 7.2** Desenvolupament del procediment d'actuació
 - 8.** Mesures de prevenció i sensibilització del protocol (pàg. 22)
 - 9.** Seguiment del protocol (pàg. 24)
 - 10.** Gestió documental i registres (pàg. 24)
-
- ANNEX 1** Fitxa de comunicació de possibles situacions d'assetjament (pàg. 25)
 - ANNEX 2** Actuació davant possibles situacions d'assetjament laboral (pàg. 27)
 - ANNEX 3** Pautes per a la prevenció i actuació davant situacions de violència externa en el centre de treball (pàg. 28)
 - ANNEX 4** Model de comunicació d'agressions (pàg. 33)

1. DECLARACIÓ DE PRINCIPIS



De conformitat amb el que es disposa en la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes, l'Ajuntament d'Oliva vol aconseguir un entorn de treball en el qual es respecte la igualtat d'oportunitats en l'àmbit laboral, i la dignitat i la llibertat de totes les persones treballadores de l'Ajuntament d'Oliva, i persones alienes a l'entitat (la clientela, empreses proveïdores, etc.) que mantinguen una relació laboral amb aquest ajuntament. Per a això s'ha elaborat aquest protocol, amb la finalitat d'evitar situacions d'assetjament psicològic i/o assetjament sexual o per raó de gènere i altres tipus de violència en l'àmbit laboral, deixant clar que no es permetrà ni tolerarà cap mena d'assetjament dins de les instal·lacions i centres de treball que pertanyen a l'Ajuntament d'Oliva i que seran durament sancionades les persones que promoguen o practiquen aquests tipus d'assetjament dins de l'Ajuntament d'Oliva. Tot i que l'assetjament siga no intencionat, no es permetrà de cap manera i s'aplicarà el mateix protocol.

L'Ajuntament d'Oliva es compromet a:

- Difondre el Protocol contra l'assetjament laboral a tot el personal intern, i també a qualsevol persona que, per la seua relació laboral amb l'Ajuntament d'Oliva, el sol·licite.
- Donar suport a les persones treballadores que es vegen sotmeses a situacions d'assetjament, i investigar els casos individualment, segons s'indica en el present document.
- Facilitar la informació i formació necessària al personal per a donar a conèixer les pautes a seguir, amb l'objectiu de previndre i actuar en contra de l'assetjament laboral.
- Tramitar totes les queixes o denúncies que arriben al Departament de Prevenció de Riscos Laborals (PRL) de l'Ajuntament d'Oliva, amb la major transparència i confidencialitat.

L'Ajuntament d'Oliva no tolerarà cap mena de represàlies contra aquelles persones que col·laboren amb la investigació o que promoguen la denúncia de les situacions d'assetjament. Serà igual de contundent contra aquelles persones que promouen falses denúncies, a les quals se'ls aplicarà el mateix protocol.

2. OBJECTE DEL PROTOCOL



El present protocol descriu el procés a seguir per tot el personal de l'Ajuntament d'Oliva, en cas de trobar-se amb l'exposició a situacions de conflicte interpersonal o assetjament psicològic, i s'aplicarà per a la resolució de les situacions descrites, mesures de mediació i anàlisis guiades; prenent en consideració la dignitat de les persones, els drets inviolables que li són inherents i, finalment, el respecte a la llei i als altres.

En casos d'assetjament sexual, per raó de sexe, per orientació sexual o identitat sexual, l'Ajuntament d'Oliva disposa d'un protocol específic, d'una banda per l'exigència legal en el marc d'igualtat efectiva entre dones i homes, i per una altra, a causa de la concreció d'aquests tipus d'assetjament.

Aquest tipus de casos s'han de tractar respectant la via establida i aprovada en la Comissió d'Igualtat, amb els mitjans específics destinats per a això, així com personal especialista; sense que per això s'excloa la possible col·laboració entre mecanismes.

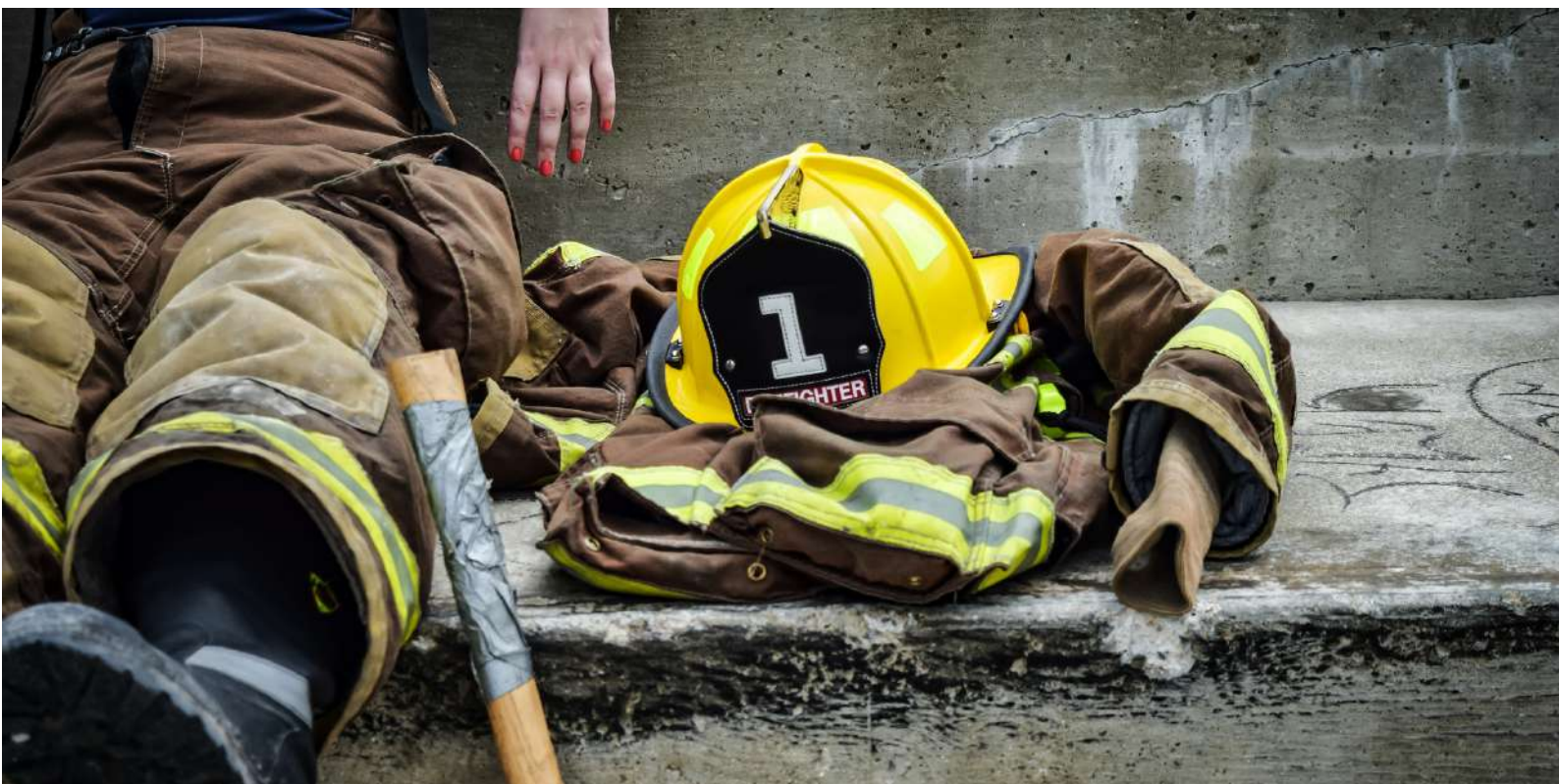
Així mateix, estableix les mesures necessàries per a previndre i evitar que es produísca qualsevol tipus de conflicte interpersonal, assetjament psicològic, així com determinar concretament les actuacions d'instrucció i sanció i les seues garanties en cas que alguna persona presente una queixa en aquestes matèries mitjançant la implantació de mesures reactives enfront de l'assetjament, i en el seu cas, el règim disciplinari que procedisca.

Tota persona que considere que es troba immers en un conflicte interpersonal o que haja sigut objecte d'assetjament psicològic, assetjament sexual, o un altre tipus de violència en el lloc de treball, tindrà dret a presentar internament una denúncia, sense menyscar de les accions penals o civils que la persona assetjada puga exercitar externament a l'organització.

Finalment, per a previndre o actuar en casos de violència externa en el centre o lloc de treball, s'aplicarà el que s'exposa en l'annex 3 del present procediment, *Actuació davant situacions de violència externa en el centre de treball*.

3. ABAST

El present protocol és aplicable a totes les persones ocupades que exerceixen la seua activitat laboral en l'Ajuntament d'Oliva i a totes les persones d'Empreses externes i alienes que mantinguen una relació laboral amb l'Ajuntament d'Oliva (la clientela, empreses proveïdores, etc.).



4. CONCEPTES I DEFINICIONS

4.1 conflicte interpersonal

El conflicte interpersonal en l'entorn laboral s'entén com les diferències que sorgeixen entre les persones, per causa d'intercanvi d'informació i/o opinions, i que generen confrontació entre elles; de l'intent d'aconseguir un dret; de l'oposició a una decisió; i la lluita o la discussió entre els uns i els altres amb la intenció d'aconseguir un acord.

4.1 conflicte interpersonal

Els principals conflictes són:

- Conflicte d'interés: Defensa d'un benefici, d'un objecte, d'un avantatge.
- Conflicte de poder: Secundari a la percepció que la pròpia zona d'influència està en risc o a la intenció d'aconseguir més nivell de control i de capacitat de decisió.
- Conflicte d'identitat: Les accions d'un/a company/a, o d'una persona de jerarquia superior o inferior, que agredisquen la identitat personal o professional.
- Conflicte ideològic: S'origina una impossibilitat de convivència, que impedeix establir compromisos, a causa de diferències en l'ètica, en la visió de les coses, en la religió, en la política, etc.

Els conflictes poden provocar efectes negatius en la persona i en l'organització on es generen, si bé per si mateixos no suposen la presència de conductes, accions o comportaments compatibles amb assetjament de qualsevol classe. S'aborden en aquest procediment atès que el seu escalament, o la inacció davant la seua manifestació, pot derivar en situacions de risc que comporten violència, per tant, hem de treballar per a previndre'ls a l'origen.

Quan ens referim a conflictes en l'àmbit laboral solem pensar en circumstàncies negatives, divergències, lluites, etc. (conflictes disfuncionals). No obstant això, els conflictes poden suposar una oportunitat de canvi al diàleg i cooperació, sempre que es gestionen amb eficàcia. Per això, cada conflicte s'ha de tractar de diferent manera. No enfrontar-se a la situació conflictiva o evitar-la no fa que desaparega, sinó que el problema es perpetue en el temps.

Les següents situacions de possible conflicte interpersonal no es consideren assetjament (relació no exhaustiva):

- Comportament "tirànic", poc respectuós, d'una persona treballadora cap a altres persones treballadores de manera habitual.
- Crítiques constructives o avaluacions del treball explícites.
- Conflictes entre dues persones per problemes concrets que generen discussió.
- Acte singular: canvi de lloc de treball justificat, sanció correcta, discussió puntual, etc.
- Situació col·lectiva de tipus organitzatiu: eliminació d'hores extres, canvis d'horaris, etc.
- Modificacions substancials de les condicions de treball sense causa i sense seguir el procediment legalment establert.
- Conflictes sorgits durant les vagues, protestes, etc.
- Amonestacions sense desqualificar per no realitzar bé el treball.
- Conflictes personals i sindicals.



4.2 Assetjament

L'article 28 de la Llei 62/2003, de 30 de desembre, de mesures fiscals, administratives i d'ordre social, defineix l'assetjament com tota conducta no desitjada relacionada amb l'origen racial o ètnic, la religió o les conviccions, la discapacitat, l'edat o l'orientació sexual d'una persona, que tinga com a objectiu o conseqüència atemptar contra la seua dignitat i crear un entorn intimidatori, humiliant o ofensiu.

És a dir, abasta qualsevol acte, conducta, declaració o sol·licitud que puga considerar-se discriminatori ofensiu, humiliant, intimidatori o violent, o bé intrusions en la vida privada.



4.3 Assetjament psicològic en el treball (mobbing)

Segons la Nota Tècnica de Prevenció NTP 854 de l'INSST, s'entén per assetjament psicològic en el treball l'exposició a conductes de violència psicològica, dirigides de manera reiterada i prolongada en el temps, cap a una o més persones per part d'una altra (o diverses) que actua enfront d'aquella des d'una posició de poder (no necessàriament jeràrquic). Aquesta exposició es dona en el marc d'una relació laboral i suposa un risc important per a la salut.

Aquest comportament, que sovint comporta baixes laborals continuades i prolongades, té per finalitat destruir les xarxes de comunicació de la víctima, destruir la seua reputació, minar la seua autoestima, pertorbar l'exercici de la feina de casa, degradar deliberadament les condicions de treball de la persona agredida, produint un mal progressiu i continu a la seua dignitat, per a aconseguir que finalment la persona o persones abandonen el seu lloc de treball.

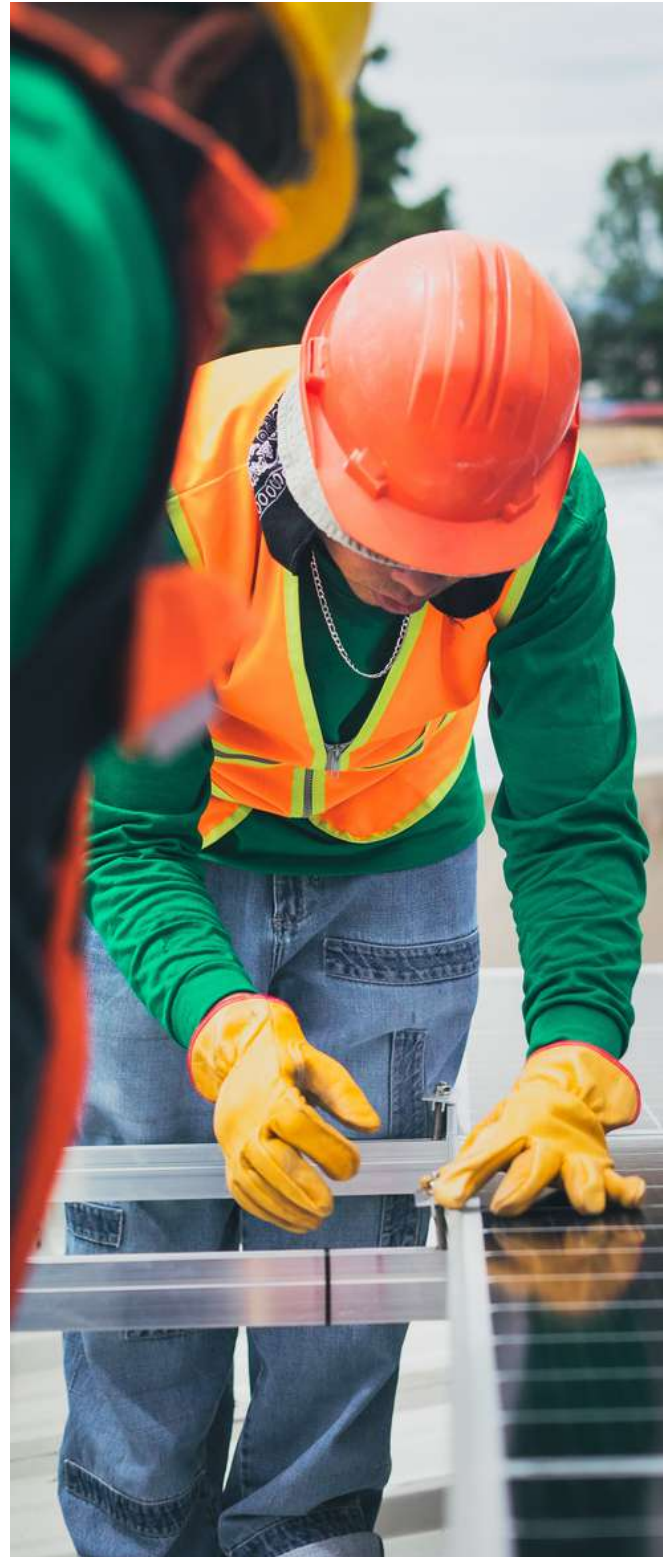
4.3 Assetjament psicològic en el treball (mobbing)

Aquesta violència psicològica de vegades es realitza en funció del sexe, la raça, l'edat, opinió, religió, circumstàncies personals o socials de la víctima i en tots els casos, atempta contra la personalitat, la dignitat o la integritat física o psíquica d'una persona.

Hi ha altres definicions per a l'assetjament psicològic; n'exposem algunes d'elles:

- La definició que realitza H. Leymann sobre l'assetjament psicològic, estableix que són situacions en les quals una persona o un grup de persones exerceixen un conjunt de comportaments caracteritzats per una violència psicològica, de manera sistemàtica (almenys una vegada per setmana), durant un temps prolongat (més de 6 mesos), sobre una altra persona en el lloc de treball.
- La Comissió Europea ho defineix com el comportament negatiu entre companys i companyes, o entre superiors i inferiors jeràrquics, a causa del qual la persona afectada és objecte d'assetjament i atacs sistemàtics, durant un temps prolongat, de manera directa o indirecta, per part d'una o més persones, amb l'objectiu i/o l'efecte de fer-li el buit.
- L'Agència Europea per a la SST ho defineix com el comportament irracional repetit respecte a un empleat o a un grup d'empleats, que constitueix un risc per a la seua salut i seguretat física i mental.

L'assetjament psicològic és una situació que evoluciona al llarg del temps, i que en moltes ocasions té el seu origen en esdeveniments poc rellevants, però que poden acabar amb la víctima fora de la vida laboral.



4.3 Assetjament psicològic en el treball (mobbing)

Formes d'expressió d'assetjament psicològic (mobbing):

Es consideren situacions poden evidenciar l'existència d'assetjament psicològic:

- Accions contra la reputació o la dignitat de la persona: Ridiculitzar, riure's del seu aspecte físic, la seua veu, les conviccions personals o religió, del seu estil de vida.
- Accions contra l'exercici del treball de la persona: Quantitat de treball excessiva o difícil de realitzar. Privació de la realització de qualsevol mena de treball. Negar o ocultar els mitjans per a la realització del seu treball. Sol·licitar a la persona demandes contradictòries o excloents. Obligar a fer tasques en contra de les seues conviccions morals.
- Accions que manipulen la comunicació o la informació: No informar la persona treballadora sobre diferents aspectes del seu treball. No aclarir les seues funcions i responsabilitats. No ensenyar els mètodes de treball a realitzar. No ensenyar la quantitat i qualitat del treball a realitzar. Mantindre a la persona treballadora en una situació d'incertesa. Fer ús hostil de la comunicació, tant explícitament (amençant-la, criticant-la o reprenent-la sobre temes laborals com al referent a la seua vida privada, etc.), com implícitament (no dirigir-li la paraula, no fer cas de les seues opinions, ignorar la seua presència, etc.). Utilitzar selectivament la comunicació per a reprendre o amonestar, mai per a felicitar. Accentuar la importància dels seus errors i minimitzar la importància de les seues consecucions.
- Accions d'iniquitat: Establir diferències de tracte. Distribució no equitativa del treball. Desigualtats remuneratives.
- Abús d'autoritat: Deixar a la persona treballadora de forma continuada sense ocupació efectiva o incomunicada sense cap causa que ho justifique. Dictar ordres d'impossible compliment amb els mitjans que se li assignen. Ocupació en tasques inútils o que no tenen valor productiu. Accions de represàlia enfront de persones treballadores que han plantejat queixes, denúncies o demandes enfront de l'Ajuntament d'Oliva o que han col·laborat amb les reclamants.
- Tracte vexatori: Insultar o menysprear repetidament a una persona treballadora, reprenent-la reiteradament davant d'altres persones. Difondre rumors falsos sobre el seu treball o vida privada.
- Assetjament discriminatori (Art. 8.13 bis TRLISOS): Quan està motivat per creences polítiques i religioses de la víctima. Atacs per motius sindicals. Sexe o orientació sexual. Dones embarassades o maternitat. Edat, estat civil. Origen, ètnia, nacionalitat. Discapacitat.
- Ciberassetjament. El Sr. José Avilés Martínez, professor de Psicologia de la Facultat d'Educació de la Universitat de Valladolid, indica que "existeix ciberassetjament quan, de manera reiterada, una persona a través de suports mòbils o virtuals, agressions (amenaces, insults, ridiculitzacions, extorsions, robatoris de contrasenyes, suplantacions d'identitat, buit social...) amb missatges de text o veu, provocant-li victimització psicològica, estrés emocional i rebuig social".

4.3 Assetjament psicològic en el treball (mobbing)

Conductes que no es consideren assetjament psicològic:

No tindran la consideració d'assetjament psicològic aquelles conductes que impliquen un conflicte, esdevingut en el marc de les relacions humanes, i que evidentment afecten l'àmbit laboral, es donen en el seu entorn i influeixen en l'organització i en les relacions laborals. Cal evitar que els conflictes deriven en qualsevol forma de violència en el treball i es convertisquen en habituals o desemboquen en conductes d'assetjament psicològic.

Tampoc tindran consideració d'assetjament psicològic aquelles situacions on no existisquen accions de violència en el treball realitzades de manera reiterada i/ o prolongada en el temps (per exemple, un fet de violència psicològica aïllat i de caràcter puntual).

Així mateix, no constituïria assetjament psicològic l'estil de comandament autoritari per part de les persones de major rang, la incorrecta organització del treball, la falta de comunicació, etc. tot i que es tracte, no obstant això, de situacions que s'haurien d'abordar en el marc de la prevenció dels riscos psicosocials.

A tall d'exemple, algunes de les situacions que no es considerarien assetjament psicològic són:

- Un fet violent singular i puntual (sense prolongació en el temps).
- Accions irregulars organitzatives que afecten el col·lectiu.
- La pressió legítima d'exigir el que es pacta o les normes que existisquen.
- Un conflicte.
- Crítiques constructives, explícites, justificades.
- La supervisió-control, així com l'exercici de l'autoritat, sempre amb el degut respecte interpersonal.
- Els comportaments arbitraris o excessivament autoritaris realitzats a la col·lectivitat, en general.
- Una situació col·lectiva de tipus organitzatiu: eliminació d'hores extres, canvis d'horaris, etc.
- Conflictes durant les vagues, protestes, etc.
- Amonestacions sense desqualificar per no realitzar bé el treball.



4.4 Assetjament sexual i/o per raó de sexe

S'aplica el protocol per a la prevenció, detecció, actuació i la resolució de situacions d'assetjament sexual, per raó de sexe, orientació sexual i/o identitat sexual. (Aprovat pel Ple de l'Ajuntament en sessió ordinària de 30 de juliol de 2020).

4.5 Definicions a l'efecte del present procediment

L'expressió “**persona protegida**” es refereix a totes les persones que formen part de la nostra organització i, emparades pel present procediment, es troben immerses en una situació d'assetjament, ja siga com a persona demandant o com a demandada.

L'expressió “**persona demandant**” es refereix a tota persona que comunica una situació d'assetjament; pot ser una persona diferent de la persona que el pateix.

L'expressió “**persona demandada**” es refereix a tota persona respecte de la qual s'acusa de sotmetre a una altra a una situació d'assetjament.

L'expressió “**conciliació**” es refereix al procés pel qual s'insta les parts a resoldre les qüestions objecte de litigi entre elles i a aconseguir una solució mútuament acceptable que elimine la situació presentada.

Es considerarà “**denúncia falsa**” aquella denúncia en la qual, després de la instrucció del procediment, resulte que concorren simultàniament els dos requisits següents:

- a) Que manque de justificació i fonament.
- b) Que la seua presentació s'haja produït amb mala fe per part de la persona demandant o amb l'única finalitat de danyar a la persona demandada (assetjament invers) en els mateixos termes descrits en les definicions anteriors.



5. NORMATIVA I CRITERIS LEGALS



L'Estatut dels Treballadors estableix el dret de qualsevol persona treballadora a la no discriminació i al respecte a la intimitat i la consideració de la seua dignitat.

La Llei 31/1995, de Prevenció de Riscos Laborals, imposa a les empreses el deure de vigilar i millorar les condicions de treball de la plantilla, identificant els riscos no sols de caràcter físic, sinó també aquells de caràcter psicosocial que puguin causar una deterioració en la seua salut.

Constitució Espanyola, articles 9.2, 10, 14, 18.1 i 35.1.

Llei orgànica 10/95, de 23 de novembre del Codi Penal.

La Llei orgànica 7/2007, de 22 de març, d'Igualtat entre homes i dones, estableix en el seu article 48, en relació amb l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe, l'obligació de les empreses d'arbitrar procediments específics per a la seua prevenció i per a donar curs a les denúncies o reclamacions que puguin formular els qui n'hagen sigut objecte(*).

L'article 2 del Reial decret 901/2020, de 13 d'octubre, pel qual es regulen els plans d'igualtat i el seu registre, indica el següent: "Totes les empreses compreses en l'article 1.2 de l'Estatut dels Treballadors, amb independència del nombre de persones treballadores en plantilla, d'acord amb el que s'estableix en l'article 45.1 i 48 de la Llei orgànica 3/2007, estan obligades a respectar la igualtat de tracte i d'oportunitats en l'àmbit laboral i, amb aquesta finalitat, hauran d'adoptar, prèvia negociació, mesures dirigides a evitar qualsevol tipus de discriminació laboral entre dones i homes, així com promoure condicions de treball que eviten l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe i arbitrar procediments específics per a la seua prevenció i per a donar curs a les denúncies o reclamacions que puguin formular els qui n'hagen sigut objecte."(*)

(*) Inclòs en el Protocol per a la prevenció, detecció, actuació i la resolució de situacions d'assetjament sexual, per raó de sexe, d'orientació sexual i/o identitat sexual de l'Ajuntament d'Oliva (València).

Nota tècnica de prevenció (NTP) 489: Violència en el lloc de treball 1998.

Nota tècnica de prevenció (NTP) 856 de l'Institut Nacional de Seguretat i higiene en el Treball (INSHT). Desenvolupament de competències i riscos psicosocials (I), 2020.

Finalment, comentar que el criteri tècnic CT 104/2021 de la Inspecció de Treball i Seguretat Social avala el que s'estableix en el CT 69/2009 sobre assetjament i violència en el treball, si bé introdueix un canvi important en la conducta d'assetjament, en considerar que no és necessari acreditar la intencionalitat de fer mal, sinó que bastaria amb acreditar la presència d'un nexa de causalitat adequat entre el comportament i el seu resultat del sobre la persona treballadora fruit d'aquesta violència (conducta deliberada).

6. PRINCIPIS DIRECTORS DEL PROTOCOL



L'Ajuntament d'Oliva declara que tota persona té dret a rebre un tracte cortés, respectuós i digne. En virtut d'aquest dret fonamental de conformitat amb la declaració Universal dels Drets Humans de la OIT, es reconeix la necessitat d'adoptar mesures per a garantir que els i les membres gaudisquen d'igualtat de tracte, reconeixent que totes les formes d'assetjament constitueixen, no sols un afront al tracte equitatiu, sinó també una falta molt greu que ni pot, ni ha de ser tolerada.

Els comportaments avantdits ocasionen danys a la salut mental o física i al benestar d'individus i d'individues, sent qualificats com a maltractament físic i/ o psicològic a les persones. Així mateix, també perjudiquen els objectius i la labor de l'entitat; per consegüent, l'Ajuntament d'Oliva es compromet a atendre tots els casos d'assetjament dels quals tinga coneixement per part de qui treballa en l'entitat, tot això sense menyscar de les accions civils i/o penals que la persona assetjada pugui o vulgui executar.

L'Ajuntament d'Oliva garanteix el dret a utilitzar el present procediment sense por de ser objecte de represàlies, intimidació, ni de tracte injust, discriminatori o desfavorable. Aquesta protecció s'aplicarà per igual tant a les persones que formulen un al·legat, a aquelles que faciliten informació en relació amb aquest al·legat o a les persones acusades; és a dir, a totes les persones implicades.

Per a això, una vegada es reba per part del departament de PRL de l' Ajuntament d'Oliva una denúncia per escrit d'una possible situació d'assetjament, aquest podrà secundar-se, si així ho desitja, en personal extern d'assessorament en aquesta matèria per a dur a terme la intervenció psicosocial que procedisca, la qual generarà un informe d'aproximació que facilitarà l'adopció de mesures preventives per part de l'Ajuntament d'Oliva; també servirà per a informar a la persona denunciant referent a la resolució del cas.

D'igual forma, la persona demandant podrà recórrer directament a algun òrgan extern de l'administració pública per a realitzar una denúncia en cas de possible assetjament laboral:

- Mediator/a de l'Administració Pública.
- Inspecció de Treball.
- Via judicial.
- Via denuncia policial.



Entre les responsabilitats per part de l'Alcaldia de l'Ajuntament d'Oliva en aquesta matèria es troben les següents:

- Donar suport a les persones que denuncien estar en situació d'assetjament psicològic i/o sexual, per raó de gènere i un altre tipus de violència dins de l'àmbit laboral, i cerciorar-se que realment puguin estar patint aquest tipus de situacions d'assetjament.
- Facilitar la informació per a valorar les opcions i veure la manera de resoldre el conflicte.
- Respectar el principi de presumpció d'innocència de la suposada persona denunciada.
- Facilitar la informació sobre les vies de resolució.
- Informar sobre els drets i les obligacions en cada cas.
- Implantar les mesures preventives recollides en els informes resultants de les investigacions realitzades pel mateix Ajuntament d'Oliva, o per assessoria externa, relacionades amb possibles orígens de conflicte interpersonal o possibles casos d'assetjament denunciats per escrit.



Si la persona demandant acudira directament a un òrgan extern de l'administració pública, l'Ajuntament d'Oliva executarà les mesures requerides per l'òrgan en qüestió.

Les persones que denuncien una possible situació d'assetjament, així com les persones denunciades de la seua possible realització, tindran dret a sol·licitar als seus superiors jeràrquics corresponents, com una de les mesures cautelars, deixar de treballar amb la persona o persones denunciades o la persona denunciant (distanciament social) o modificació dels horaris de treball per a evitar la coincidència en el lloc de treball si això fora possible, sense por de ser objecte de cap mena de desavantatge o represàlia. L'Alcaldia de l'Ajuntament d'Oliva valorarà en cada cas l'actuació a implantar atenent cada situació concreta.

L'Ajuntament d'Oliva disposa que la violació dels drets establerts en el present protocol serà objecte de mesures disciplinàries i altres mesures que considere pertinents l'entitat a l'empara de la normativa laboral.

En el cas que succeïsquen denúncies falses sobre altres persones, l'Alcaldia de l'Ajuntament d'Oliva adoptarà les mesures disciplinàries que considere oportunes, podent contemplar qualsevol mesura laboral i/o sancionadora, que la legislació vigent permeti, per a la situació i/o persones implicades.

L'Ajuntament d'Oliva acorda formular i aplicar estratègies que incloguen elements d'informació, educació, capacitació, seguiment i avaluació amb l'objectiu no sols de previndre l'assetjament, sinó també d'influenciar sobre les actituds i comportaments de les persones que integren l'organització, de conformitat amb l'esperit i la intenció del present acord. Tant les persones que ocupen càrrecs de responsabilitat com la resta del personal rebran informació i/o formació respecte del funcionament pràctic d'aquest procediment.

L'Ajuntament d'Oliva destaca que correspon a tota la plantilla la responsabilitat de complir amb les disposicions en matèria d'assetjament psicològic i/o assetjament sexual o per raó de gènere, i es compromet a realitzar totes les actuacions que siguin necessàries per a garantir que tot el personal col·labore en l'aplicació i el seu funcionament eficaç, mitjançant la deguda informació i accessibilitat al procediment i a les seues mesures.

6.1 Compromís i confidencialitat

L'Ajuntament d'Oliva reconeix la seua obligació de salvaguardar el dret a la intimitat i la confidencialitat durant tot el procés abastat per aquest procediment. Qualsevol informació relativa a avaluar l'existència d'una situació d'assetjament es manejarà de manera que es protegeixca el dret a la intimitat de totes les persones implicades.

L'entitat es compromet a proporcionar a les parts implicades l'assistència i el suport necessari per a intentar, quan siga possible, que una situació d'assetjament comunicada puga solucionar-se de manera ràpida i satisfactòriament per a totes les parts.

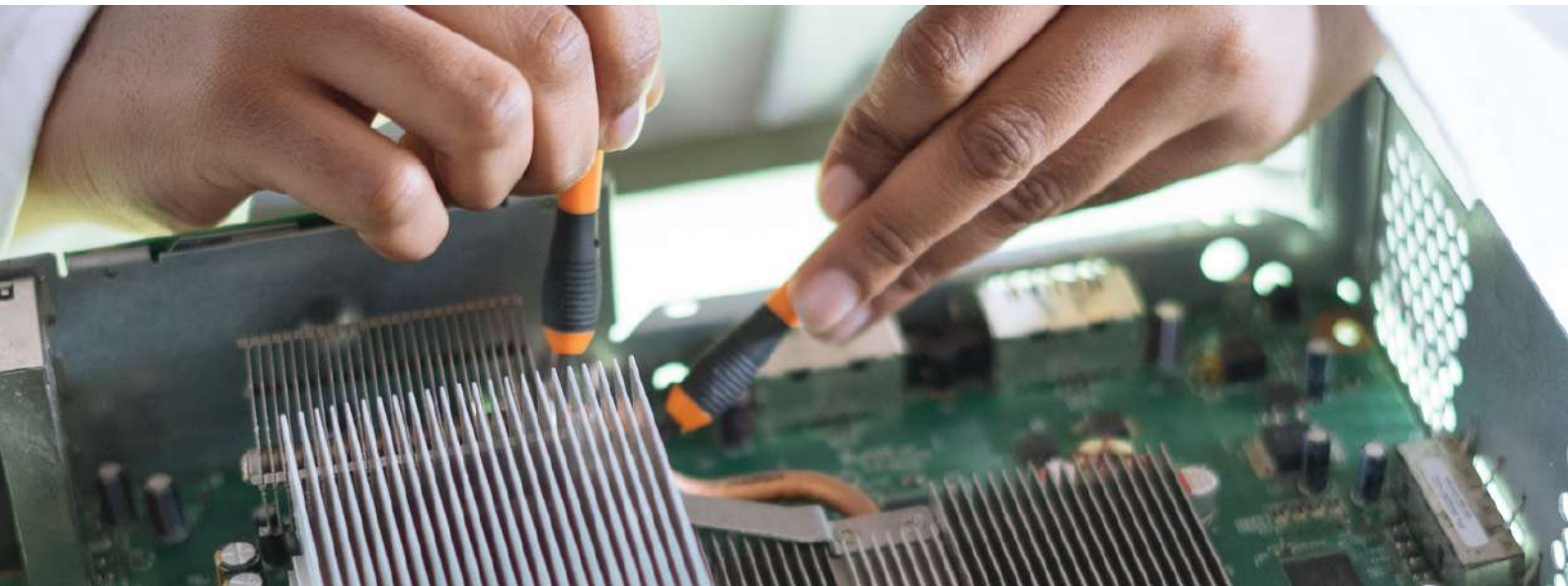
L'Alcaldia tractarà totes les dades amb el màxim sigil professional i confidencialitat, complint escrupolosament el que es disposa en les diverses normes d'aplicació.

Les persones treballadores de l'entitat que es puguen trobar immerses en un procés en aplicació del present procediment, es comprometen a guardar la màxima discreció i confidencialitat en referència a la informació a la qual puguen accedir, i no la difondran en cap concepte i per cap via.

La persona demandant, en desencadenar el present procediment mitjançant els mecanismes que es descriuran a continuació, reconeix haver sigut informada sobre el seu contingut, procés i conseqüències que la seua aplicació pot tindre, acceptant les mateixes. Així mateix, reconeix i accepta que, de desistir de la demanda durant el procés de presa de dades i anàlisis, l'Ajuntament d'Oliva puga prosseguir amb el procediment fins a la seua conclusió, a fi de preservar la seguretat i salut de qui treballa en l'entitat.



7. APLICACIÓ DEL PROCEDIMENT



7.1 Inici del procediment

El procediment s'inicia quan una persona treballadora de l'Ajuntament d'Oliva se sent objecte d'un conflicte interpersonal d'especial rellevància per a ella i, que l'afecta de manera molt negativa a la seua salut i al seu treball. L'inici del procediment també pot ser per causa de situacions de major gravetat definides com a assetjament psicològic o davant situacions d'assetjament sexual, raó de gènere o altres situacions de violència laboral.

Si es troba exposada a una de les situacions descrites en el paràgraf anterior, ho posarà en coneixement del departament de PRL de l'Ajuntament d'Oliva o de l'òrgan extern de l'administració pública que desitge de manera directa.

Per al cas de comunicació directa al departament de PRL de l'Ajuntament d'Oliva, es podrà utilitzar el model de comunicació enfront de situacions de possible assetjament que figura en l'Annex 1. Per a preservar la intimitat, aquest informe es podrà presentar en un sobre tancat, sense passar pel registre d'entrada, o per qualsevol altre mitjà que garantisca el dret a la intimitat, quan la persona denunciant ho considere oportú.

No es tramitaran a través del procediment contingut en el present protocol:

- Les denúncies anònimes.
- Les que es referisquen a matèries corresponents a una altra mena de reclamacions.

7.1 Inici del procediment

En el cas que es preferisca recórrer a la denúncia de la situació a través dels òrgans externs de l'administració pública, es podrà acudir a:

- Quirón Prevenció.
Telèfon 605 848 047.
vverdu@quironprevencion.com
- Institut Valencià de Seguretat i Salut en el treball INVASSAT
Telèfon 963 424447 Fax 963 424498
C/ València, 32 46100 Burjassot (València)
secretariainvassat@gva.es
(Indicar adreça, correu-e i telèfon on tenen lloc els fets).
- Inspecció de Treball i Seguretat Social. ITSS
C/ Uruguai, 13 (4a planta)
Sol·licitar cita prèvia per correu citaprevia.valencia@mites.gob.es
46071-València
Telèfon 963 16 82 00 Fax: 963 168269
dtvanciana@mites.gob.es
- Associacions sindicals majoritàries (CCOO, UGT, CSIF, etc.).
- Òrgans específics de les comunitats autònomes enfront de l'assetjament.
- En cas de comportaments o conductes que es valoren com a greus, es podrà acudir a jutjats, comissaries, policies autonòmiques (indicar correu-e, adreça i telèfon).

La persona denunciant que inicia el procediment aportarà tota aquella documentació sobre el tema que tinga en el seu poder i facilitarà tota la informació que considere pertinent o li sol·liciten les persones que estiguen realitzant la intervenció psicosocial.



7.2 Desenvolupament del procediment d'actuació



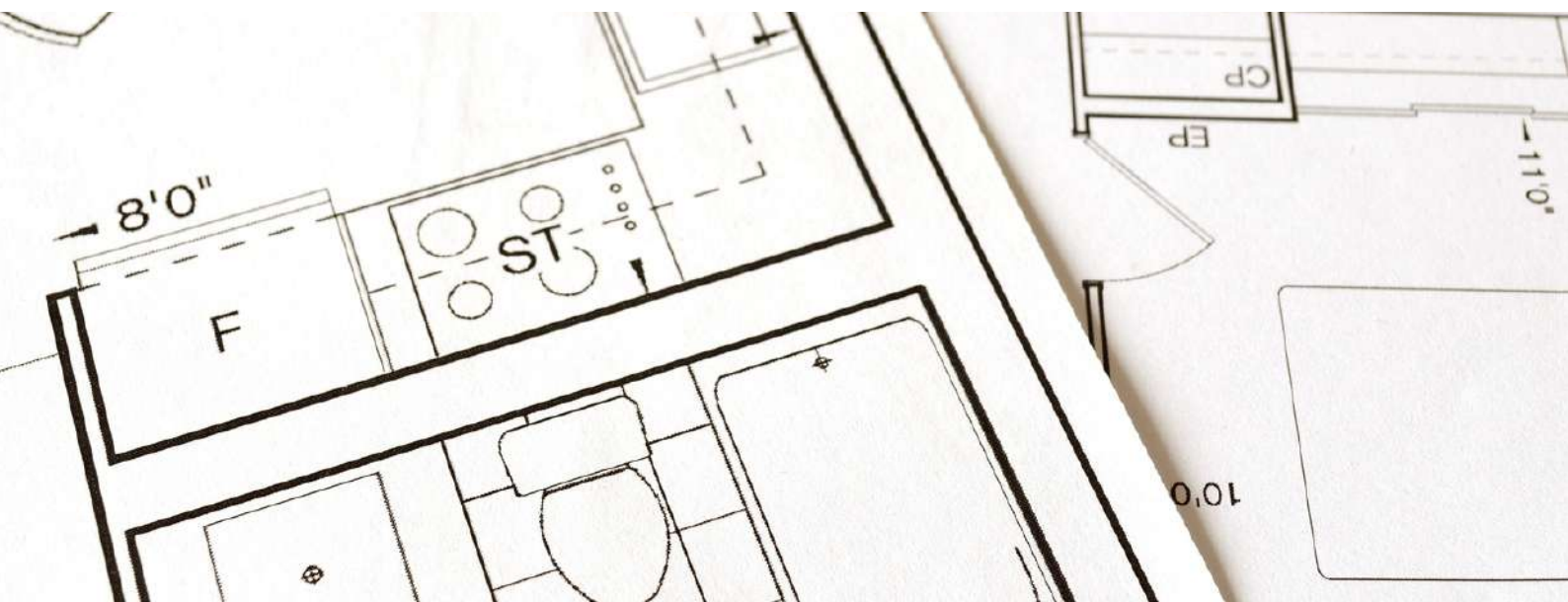
1. L'Alcaldia de l'Ajuntament d'Oliva, o les empreses d'assessorament tècnic especialitzades, o els òrgans externs de l'administració pública que realitzen la intervenció psicosocial en ser informats de la denúncia garantiran la deguda diligència i celeritat del procediment i es posaran en contacte amb la persona demandant de manera immediata, en un termini determinat (tres dies hàbils). En el cas que l'Ajuntament d'Oliva compte amb l'assessoria externa especialitzada, aquest termini no serà superior a cinc dies hàbils, per a sol·licitar tota la informació inicial que li siga imprescindible, amb la finalitat de disposar d'una visió ajustada dels esdeveniments. No obstant això, en el cas que la persona demandant opte per comunicar el possible cas d'assetjament als òrgans externs de l'administració pública, seran aquests òrgans els qui establisquen els seus propis terminis i formes d'actuació en aquests casos. Per a iniciar la investigació, es podrà sol·licitar, com a mínim:

- El nom i cognoms de la persona demandant i manera de comunicar-se amb ella (número de telèfon o correu-e).
- El nom i cognoms de la persona demandada i relació laboral.
- La naturalesa de la situació al fet que es troba sotmesa (conflicte interpersonal, assetjament psicològic, assetjament sexual, etc.).
- Nom de testimonis (d'existir), que la persona demandant sol·licita que s'escolten durant la intervenció psicosocial.
- Anamnesi (conjunt de dades de l'historial rellevant de la persona) sociolaboral.
- Descripció del lloc de treball, funcions, departament, etc.
- Descripció cronològica del conflicte.
- Altres.

2. Si la persona demandant és diferent de la persona que presumptament està patint una possible situació d'assetjament, aquesta última haurà de ratificar per escrit els fets denunciats a qui iniciï el procediment i remetre l'escrit formalment abans de començar la intervenció psicosocial que procedisca. Si l'inici del procés té com a origen el mateix Ajuntament d'Oliva o un òrgan extern de l'administració pública i l'Ajuntament d'Oliva decideix tindre suport d'una assessoria externa per a realitzar la intervenció psicosocial corresponent, aquest últim realitzarà un primer contacte amb la persona demandant i demandada, donant així començament a l'anàlisi dels fets denunciats.

7.2 Desenvolupament del procediment d'actuació

3. En supòsits de denúncia d'assetjament sexual es remetrà al protocol existent en aquesta matèria.
4. No podrà participar en la instrucció de l'expedient cap persona afectada per relació de parentiu, d'amistat o enemistat manifesta respecte de la persona denunciante o de la persona denunciada.
5. L'Alcaldia de l'Ajuntament d'Oliva, o les empreses d'assessorament tècnic especialitzades, o els òrgans externs de l'administració pública, ateses les dades obtingudes de l'anàlisi preliminar i gravetat dels esdeveniments, o a la sol·licitud per escrit de la persona demandant, valorarà de manera immediata la forma de conducta.
6. De procedir inicialment l'actuació, el personal dels òrgans externs de l'administració pública i/o integrant d'una empresa d'assessorament tècnic especialitzada (si així ho haguera decidit l'Ajuntament d'Oliva), valorarà recomanar per escrit l'aplicació de manera immediata de mesures preventives cautelars (distanciament social o modificació dels horaris de treball per a evitar la coincidència en el lloc de treball) per part de l'Ajuntament d'Oliva, amb la finalitat de preservar la seguretat i salut de les persones implicades; en aquest cas, aquestes mesures les aplicarà directament l'Alcaldia de l'Ajuntament d'Oliva.
7. S'informarà les persones implicades de l'inici del procés i de la necessitat de mantindre una reunió individual amb cadascuna d'elles, acordant prèviament amb cadascuna d'elles la data i horari de la mateixa (màxim deu dies si és l'Ajuntament d'Oliva o quinze dies hàbils si és assessoria externa des de l'activació del procediment).
8. La reunió amb la persona demandant es podrà realitzar en el centre de treball, llevat que aquesta manifeste el contrari, i en aquest cas, es realitzarà en el lloc prèviament acordat amb la persona demandant.



7.2 Desenvolupament del procediment d'actuació

9. Mantingudes les reunions individuals pertinents i ateses les característiques i gravetat del cas, la persona que estiga realitzant la intervenció psicosocial en els casos de conflicte interpersonal de menor gravetat, proposarà, en el termini de 7 dies hàbils posteriors a la finalització de les reunions individuals, les pautes d'actuació que considere necessàries, i recomanarà a l'Alcaldia i/o persona responsable immediata de l'Ajuntament d'Oliva, si la hi ha, que realitzi (duga a terme) una reunió amb les persones implicades en el cas, en la qual buscar punts en comú i arribar als acords necessaris seguint les pautes d'actuació proposades. Si la persona demandant ha acudit directament a l'òrgan extern de mediació de l'administració pública corresponent i, amb el mateix objecte, aquesta reunió podria ser convocada directament per aquest òrgan extern de mediació de l'administració pública, per ser en aquest cas l'òrgan directament informat dels fets pel demandant.
10. D'acceptar les parts intervinents l'adopció d'aquesta via de resolució (reunió de conciliació entre totes dues parts amb l'Alcaldia i/o persona responsable immediata si la hi ha) es plantejaran, consensuaran i comprometran a una sèrie d'actuacions, i l'Alcaldia planificarà una reunió de seguiment transcorreguts 30 dies hàbils, moment en el qual, si és satisfactori el procés, es donarà per conclòs i esmenat el conflicte, tancant el cas. D'haver intervingut en aquesta última fase l'òrgan extern de mediació de l'administració pública, serà aquest organisme qui organitzi, en la data que considere convenient, aquesta reunió de seguiment i/o aportació de la planificació de mesures acordades que s'hagen adoptat sobre el cas tractat, per a d'aquesta manera poder donar per finalitzat el procés corresponent. En els casos que el mètode de resolució de conflicte adoptat i descrit en el paràgraf anterior no llance un resultat satisfactori, s'indagarà i proposarà, per part de l'Alcaldia, altres vies de resolució alternatives. Els casos la gravetat dels quals desaconselle optar de manera inicial per mesures de conciliació, com són els possibles casos d'assetjament laboral o d'assetjament sexual i/o per raó de sexe, l'Alcaldia de l'Ajuntament d'Oliva serà l'encarregada d'aplicar les mesures preventives de manera immediata i quantes accions de caràcter legal considere necessàries, amb la finalitat de preservar la seguretat i salut de les persones implicades. Si l'Ajuntament d'Oliva haguera derivat en una assessoria externa la intervenció psicosocial, aquest últim propiciarà una comunicació immediata al departament de PRL de l'Ajuntament d'Oliva perquè l'Ajuntament d'Oliva pugui aplicar les mesures preventives com més prompte millor, així com les accions de caràcter legal que considere necessàries. Si el procés s'haguera iniciat des d'un òrgan extern de l'administració pública, l'Ajuntament d'Oliva haurà d'aportar tota la documentació requerida referent a aquests fets analitzats una vegada finalitzat el procés.



7.2 Desenvolupament del procediment d'actuació

11. Les persones que estiguen realitzant la intervenció psicosocial analitzaran detalladament cadascun dels casos i en el termini màxim de 15 dies hàbils si és l'Ajuntament d'Oliva, o 20 dies hàbils si es tracta d'assessoria externa, des del moment de tindre'n coneixement, realitzaran un informe detallat en el qual es proposarà, si és possible, l'aplicació de mesures preventives i d'actuació.
12. L'Alcaldia de l'Ajuntament d'Oliva disposarà d'un termini màxim de 5 dies hàbils des de la recepció d'aquest informe amb les aportacions per a analitzar i aplicar les mesures preventives proposades i comunicar la decisió a les persones implicades.
13. Si la persona demandant no es trobara satisfeta amb la resolució presa, podrà exercir els seus drets fonamentals utilitzant per a això els recursos establerts en la legislació vigent, emparats per la Constitució espanyola de 1978 i del Codi Penal, llei orgànica 10/1995 de 23 de novembre (Art. 184).

8. MESURES DE PREVENCIÓ I SENSIBILITZACIÓ DEL PROTOCOL



L'Ajuntament d'Oliva vol reiterar que cap de les situacions d'assetjament i violència en el lloc de treball s'han de permetre sota cap circumstància i que posarà els mitjans per a evitar-les, donant suport a les persones que puguin patir-lo.

Amb l'objectiu de previndre i garantir un ambient de treball que respecte la dignitat i la llibertat de la plantilla, es posaran en marxa les següents mesures:

1. Comunicació del Protocol d'assetjament laboral a les persones treballadores:

La primera mesura a adoptar per a conscienciar i sensibilitzar a les persones treballadores de l'Ajuntament d'Oliva de la problemàtica associada amb l'assetjament laboral és informar de l'existència del protocol d'assetjament laboral a través de les següents accions:

- Es lliurarà el protocol d'assetjament laboral a totes les persones treballadores en format físic.
- Es publicaran els aspectes més rellevants del Protocol d'Assetjament Laboral en els diferents taulers d'anuncis de l'Ajuntament d'Oliva.
- Es publicaran els aspectes més rellevants del Protocol d'Assetjament Laboral a través de notes informatives en els butlletins i mitjans de comunicació interns (correu electrònic, intranet, etc.).
- Es lliurarà còpia del Protocol d'Assetjament Laboral al personal de nou ingrés.

2. Informació i formació en matèria d'assetjament laboral a les persones treballadores:

La formació serà una via de sensibilització i informació de la problemàtica de l'assetjament i violència en el lloc de treball. La prevenció d'aquesta mena de comportament i el contingut i abast del Protocol d'Assetjament Laboral s'inclouran en els programes formatius de l'Ajuntament d'Oliva. Per a això es realitzaran jornades i/o accions formatives per a tot el personal de l'Ajuntament d'Oliva que hauran de tindre per objectiu la identificació dels factors que contribueixen a crear un entorn laboral exempt d'assetjament, i aconseguir que les persones que hi participen siguin plenament conscients de les seues responsabilitats en el marc de la política consistorial contra aquest.

D'igual forma es realitzaran programes específics de formació insistint en formes de prevenció de l'assetjament en funció de la nostra organització del treball, mecanismes d'actuació, sancions i implicacions legals derivades de l'assetjament a l'Ajuntament d'Oliva, dirigits, en particular, al personal del Departament de PRL de l'Ajuntament d'Oliva i comandaments intermedis.

3. Actuació davant possibles situacions d'assetjament laboral:

Amb la finalitat de saber com actuar davant possibles situacions d'assetjament laboral a l'Ajuntament d'Oliva, s'informarà a totes les persones treballadores sobre les pautes d'Actuació davant possibles situacions d'assetjament laboral, que es troben en l'Annex 2 d'aquest protocol.



9. SEGUIMENT DEL PROTOCOL

El Departament de PRL de l'Ajuntament d'Oliva realitzarà un seguiment exhaustiu per a revisar les possibles denúncies d'assetjament laboral i com han sigut resoltes amb la finalitat d'assegurar l'eficàcia i funcionalitat del protocol i adaptar-lo si ho considerara necessari.



10. GESTIÓ DOCUMENTAL I REGISTRES

La documentació generada en el procés d'intervenció en casos d'assetjament laboral l'arxivarà el Departament de PRL de l'Ajuntament d'Oliva juntament amb la documentació de prevenció de riscos laborals relacionada. Aquesta informació es posarà a disposició de l'autoritat laboral i/o judicial corresponent si així ho sol·licitara.

Annex 1. FITXA DE COMUNICACIÓ DE POSSIBLES SITUACIONS D'ASSETJAMENT

COMUNICACIÓ ENFRONT DE POSSIBLES SITUACIONS D'ASSETJAMENT PSICOLÒGIC, CONFLICTE INTERPERSONAL, ASSETJAMENT SEXUAL I/O PER RAÓ DE GÈNERE.
Dades referents a la situació: <i>Tipus (Marqueu la que siga procedent):</i> ☐ Accions o atacs amb mesures organitzatives ☐ Accions o atacs a les relacions socials ☐ Accions o atacs a la vida privada ☐ Accions o atacs a les actituds i/o creences ☐ Agressions verbals ☐ Rumors ☐ Assetjament sexual ☐ Assetjament per raó de gènere ☐ Altre tipus de conflicte interpersonal
Dades referents a la situació: <i>Lloc:</i> Identifiquen el lloc: Centre de treball: Fora del centre de treball (identifiquen el lloc):
Dades referents a la situació: <i>Personal present:</i>
Dades referents a la situació: <i>Conseqüències laborals (Marqueu el que siga procedent):</i> ☐ Repercussió emocional sense baixa laboral ☐ Interrupció laboral amb baixa laboral ☐ Cap ☐ Altres

Dades referents a la persona demandant:

Edat:

Gènere:

Nom i cognoms

Correu electrònic:

Departament/Lloc de treball:

.....

(És possible sol·licitar la presència d'un delegat de prevenció a l'entrevista d'aproximació)

Dades referents a la persona demandada:

Edat:

Gènere:

Nom i cognoms

Correu electrònic:

Departament/Lloc de treball:

.....

(És possible sol·licitar la presència d'un delegat de prevenció a l'entrevista d'aproximació)

Ompliu en cas que sigueu una persona diferent la que es troba exposada a la possible situació d'assetjament psicològic, conflicte interpersonal, assetjament sexual i/o por raó de gènere:

Nom i cognoms:

.....

Càrrec:

.....

Firma:

Firma i autorització de la persona empleada exposada a la possible situació d'assetjament psicològic, conflicte interpersonal, assetjament sexual i/o por raó de gènere:

Annex 2. ACTUACIÓ DAVANT POSSIBLES SITUACIONS D'ASSETJAMENT LABORAL

Davant qualsevol situació de molèstia que es perceba, siga per persona companya, superiora, clienta, proveïdora, etc. s'haurà d'actuar de la següent forma:

1. Deixar ben clar el rebuig de les pretensions, situacions, actituds que denoten qualsevol tipus d'assetjament.
2. Comunicar per escrit la situació a l'Ajuntament d'Oliva, mitjançant la FITXA DE COMUNICACIÓ DE POSSIBLES SITUACIONS D'ASSETJAMENT (Annex 1).
3. S'haurà de guardar una còpia d'aquest escrit amb la data inclosa.
4. En un breu termini de temps l'Alcaldia de l'Ajuntament d'Oliva es dirigirà directament (verbal o per escrit) a la persona denunciant per a reiterar-li la seua declaració de principis i les garanties del procés respecte al mateix, i respecte al supòsit denunciat, per a expressar el seu rebuig davant les actituds i comportaments presentats, realitzant les actuacions preliminars pertinents.
5. Si la persona treballadora considera que no procedeix utilitzar el canal intern per la grandària reduïda de l'Ajuntament d'Oliva o per la figura de la persona denunciada, sempre és possible recórrer a òrgans externs de l'administració pública o a òrgans judicials. Per a això és necessari interpel·lar una denúncia externa per escrit referint la gravetat del cas.

- Quirón Prevenció.
Telèfon 605 848 047.
vverdu@quironprevencion.com
- Institut Valencià de Seguretat i Salut en el treball INVASSAT
Telèfon 963 424447 Fax 963 424498
C/ València, 32 46100 Burjassot (València)
secretariainvassat@gva.es
(Indicar adreça, correu-e i telèfon on tenen lloc els fets).
- Inspecció de Treball i Seguretat Social. ITSS
C/ Uruguai, 13 (4a planta)
Sol·licitar cita prèvia per correu citaprevia.valencia@mites.gob.es
46071-València
Telèfon 963 16 82 00 Fax: 963 168269
dtvanciana@mites.gob.es
- Associacions sindicals majoritàries (CCOO, UGT, CSIF, etc.).
- Òrgans específics de les comunitats autònomes enfront de l'assetjament.
- En cas de comportaments o conductes que es valoren com a greus, es podrà acudir a jutjats, comissaries, policies autonòmiques.

Annex 3. PAUTES PER A LA PREVENCIÓ I ACTUACIÓ DAVANT LES SITUACIONS DE VIOLÈNCIA EXTERNA EN EL CENTRE DE TREBALL

Segons l'Organització Mundial de la Salut, es considera violència laboral a tots els incidents en els quals s'abusa, amenaça o ataca a les persones, en circumstàncies relacionades amb el seu treball.

El moment cultural, social i econòmic que es viu en l'actualitat és un factor coadjuvant per a l'aparició de situacions conflictives, que poguera patir el personal de l'Ajuntament d'Oliva en treballs d'atenció al públic.

L'Ajuntament d'Oliva, en el seu constant compromís de vetlar per la seguretat del seu personal, vol posar a la disposició de les persones treballadores unes pautes de prevenció i d'actuació davant situacions de violència externa amb el qual reduir al mínim la possibilitat que es generen aquestes situacions o, en cas de derivar en conseqüències no desitjables, donar a conèixer els mecanismes articulats per a protegir les persones treballadores i assessorar-les en aspectes legals i assistencials.

Conseqüentment, es proposen dos tipus de mesures: mesures preventives i mesures executives, amb l'objectiu d'atorgar un suport previ a la víctima potencial i que siga una mesura coercitiva per a la possible persona agressora.



Mesures preventives:

S'ha de tindre en compte que la millor mesura preventiva és l'actitud tranquil·la i positiva de les persones treballadores. El positivisme i la tranquil·litat transmeten seguretat i control de la situació, condicions que es reconeixen a totes les persones treballadores de l'Ajuntament d'Oliva. Al seu torn, a la persona interlocutora li donarà confiança sobre la qualitat professional de qui l'estiga visitant o prestant servei. Reconeguda la importància que té la comunicació en aquestes situacions, s'inclouen, com una de les mesures preventives més rellevants, dotar a les persones professionals d'habilitats de comunicació que milloraran la interacció amb les persones usuàries.

Mesures executives:

Són les dirigides a establir de manera explícita una via d'actuació després de patir una situació d'agressió per part d'una persona usuària o clientela. S'hauran d'aplicar quan les mesures preventives no hagen aconseguit evitar que es genere una situació conflictiva.

1. MESURES PREVENTIVES

L'estratègia d'actuació se sustenta sobre tres pilars: identificació, mesures de control i avaluació de la situació.

1.1 Identificació del risc.

Seguint el protocol·litzat per la Nota Tècnica de Prevenció 489, de l'Institut Nacional de Seguretat i Salut en el Treball:

1. La violència en el treball ha d'incloure tant l'agressió física (pegar, colpejar, espantar,...) com altres conductes verbals o físiques amenaçadores, intimidatòries, puntuals o reiterades.
2. Quan l'agent causal és extern, la classificació d'esdeveniments violents es pot agrupar en dos tipus, en funció de les persones implicades i de la mena de relació existent entre elles. En la següent taula es tradueix aquesta classificació general a l'entorn de treball del departament, lloc, etc.

Tipus	Característiques	Exemples
Violència Tipus I	Els qui exerceixen la violència no tenen relació de tracte amb la víctima	Familiars, col·legues, veïnat (ampliar el perfil de persones agressores)
Violència Tipus II	Hi ha relació entre l'autor o autora de l'agressió i la víctima mentre s'ofereix un servei. Habitualment es produeixen aquests successos violents quan hi ha un intercanvi de serveis i/o béns en l'atenció pública al ciutadà i/o que mantinguen contacte con la ciutadania.	Clients clientela, usuaris persones usuàries,

Com a conseqüència, en aquest document es proposen tant mesures de prevenció generals com específiques per a cadascun d'aquests tipus de violència.

Per a identificar el risc existeixen diversos indicadors que poden servir de base per a prevenir situacions conflictives en qualsevol supòsit:

- a) Expressió verbal i maneres alterades.
- b) Llenguatge no verbal amenaçador.
- c) Fúria i frustració expressades de manera verbal.
- d) Cerca de la complicitat d'altres clients/es o persones usuàries en les queixes.
- e) Consum aparent d'alcohol o drogues.
- f) Tinença d'armes (real o simulada).





1.2 Mesures de control.

Com per a qualsevol altre risc, el procediment general d'actuació preventiva suposa actuar sobre el focus (generador del conflicte), el mitjà i les persones treballadores.

Mesures de control sobre el focus:

En aquest cas concret, s'entén com a "focus" la persona que puga generar el conflicte, incloent tant a persones usuàries del servei (Violència tipus 2) com a altres persones no usuàries (Violència tipus 1). Depenent del fet que siguin unes o altres, les mesures que es proposen són les següents:

- Contra la Violència Tipus 1 (uns altres): NO DIRIGIR-SE MAI a persones que no siguin usuàries directes. SEMPRE a la persona que reclama els nostres serveis. Procurar que no intervinguen en criteris tècnics, explicant clarament que els arguments que s'utilitzen s'ajusten al que s'estableix.
- Contra la Violència Tipus 2 (persones usuàries): S'adoptarà la mateixa actitud que ja se cita en l'anterior suposat, mantenint l'assertivitat en tot moment.

Davant indicis de comportaments irregulars, i sempre que siga possible, s'haurà d'informar el responsable directe la necessitat d'anar acompanyats en les visites per un company. Intentar establir una adequada distància de seguretat (entre el possible agressor o agressora i la possible víctima).

S'interromprà l'activitat mentre la situació no siga controlada o la persona treballadora no es trobe en condicions de reprendre-la amb les suficients garanties de seguretat.

Si es produïren situacions problemàtiques, ha d'informar la persona responsable del Departament de PRL de l'Ajuntament d'Oliva, perquè aquesta done les instruccions oportunes.

Mesures de control sobre el mitjà:

En aquest apartat es recullen les mesures que proveïsquen a les instal·lacions de sistemes de control d'accés o barreres que impedisquen l'aparició de conflictes sense controlar, o les seues conseqüències, a causa de les característiques de la tasca, visites de la persona treballadora a clientela, la mesura preventiva establida és l'acompanyament de la persona treballadora per un/a company/a quan aquest ho estime oportú informant el seu superior immediat. *Ací marque les suggerències per a el que està subratllat, per veure quina opció preferiu en aquest context (el o la cap de servei, qui s'encarrega de la supervisió, qui supervisa)

Mesures de control per al nostre personal:

Existeixen poques eines millors que crear un clima de seguretat i domini davant aquestes situacions. Com a pautes d'actuació generals es tindran en compte les següents:

SEMPRE actuar de manera que no es descontrola la ira de l'altra persona:

- Mantenint una actitud tranquil·la.
 - No contestant a les amenaces de la mateixa forma.
 - Mantenint una actitud assertiva en tot moment.
 - Mantenint-se alerta.
 - Avaluant la situació de manera global, buscant alternatives. Si la violència està controlada (no s'ha produït atac físic):
 - Buscar calmar la situació.
 - Abandonar el lloc de treball.
 - En tot moment, utilitzar un llenguatge acomodat i un to de veu seré i tranquil·litzador.
- Si la violència és incontrolada:
- Eixir del lloc de treball. - Cridar a la persona responsable o cap del servei o prestació.
 - De considerar-se necessari, avisar a les forces i cossos de seguretat de l'estat a través del telèfon d'emergències 112.



1.3 Avaluació de la situació.

Com a base per a l'anàlisi de la situació a l'Ajuntament d'Oliva o en els llocs d'atenció al públic, s'utilitzaran les dades disponibles en el Servei de Prevenció Propi/ Alié sobre situacions conflictives ocorregudes.

Per a això és necessari que es coneguen els canals previstos per a comunicar les citades situacions, que són els següents:

- Model de comunicació d'agressions, tant físiques com verbal(Annex 5). Haurà d'emplenar el document com més prompte millor la persona treballadora, juntament amb qui siga responsable directe, i posteriorment l'haurà de lliurar al departament de PRL de l'Ajuntament d'Oliva perquè valore les actuacions a realitzar.
- Paral·lelament si han existit lesions o crisis d'ansietat s'haurà de realitzar l'informe d'investigació d'accidents de treball patits.

2. MESURES EXECUTIVES

2.1 Petició d'auxili.

En cas de persistència de la situació de violència, se sol·licitarà auxili, a la persona responsable directa, a companys/es o qualsevol altra persona pròxima que puga prestar ajuda per a donar fi a la situació de violència i, al mateix temps, servisca com a testimoni ocular i presencial dels fets.

2.2 Forces de Seguretat.

Si encara així no s'aconsegueix erradicar la situació violenta, es dirà als cossos i forces de seguretat de l'estat (Policia Local, Policia Nacional, Guàrdia Civil, Policia Autonòmica, etc.) perquè es personen en el lloc dels fets.

2.3 Proves.

En tot moment, es procurarà la recopilació i assegurament de quantes proves (documents, enregistraments de telèfon mòbil, testimonis) existiren amb vista a l'acreditació dels fets.

2.4 Atenció sanitària.

La persona agredida rebrà de manera immediata l'atenció sanitària (mèdica i/o psicològica) que precise, atesa l'entitat de la lesió, que podrà dur-se a terme en el centre de la Mútua, o en un servei extern. Per part de la persona facultativa intervinent es procedirà a traslladar el comunicat de lesions al Jutjat de Guàrdia, donant així compliment a l'estipulat en l'art. 262 LECrim. (<>), o per part del mateix treballador que anirà acompanyat del seu responsable directe. En tots dos casos, la persona agredida podrà recaptar una còpia tant del comunicat de lesions com de l'informe mèdic.

2.5 Denúncia. La persona agredida podrà denunciar els fets en la Comissaria de Policia Nacional, Guàrdia Civil, Policia Local, etc. presentant el comunicat de lesions i, de comptar amb ell, el corresponent informe mèdic.

2.6 Comunicació.

La persona agredida, o qualsevol persona que haja pogut tindre coneixement de l'agressió, comunicarà els fets, com més prompte millor, al responsable directe, el qual, juntament amb l'agredit, emplenarà el model de comunicació d'agressions que s'adjunta com a Annex 4, i que es remetrà a l'Alcaldia de l'Ajuntament d'Oliva. El control i arxiu de les comunicacions d'agressions el durà a terme el Departament de PRL/SPA. S'analitzaran periòdicament (anuals) per a determinar mapes de risc entre les diferents zones d'actuació, amb la finalitat d'establir línies d'acció preventiva que impedisquen l'aparició reiterada d'aquests episodis.

2.7 Presència institucional.

Una vegada coneguts els fets per la persona responsable directa, i en cas de no haver sigut prèviament interposada per la persona agredida, l'acompanyarà a interposar la denúncia, contra la suposada persona agressora, en cas que la persona empleada agredida optara per interposar-la.

2.8 Assessorament jurídic.

Així mateix, li oferirà la possibilitat de tindre assistència i orientació a dirigir-se per a ser representat per una persona lletrada a càrrec de l'Ajuntament d'Oliva en l'exercici de les accions que decidisca entaular.

Annex 4. MODEL DE COMUNICACIÓ D'AGRESSIONS

COMUNICACIÓ D'AGRESSIONS FÍSQUES PER PART DE TERCERES PERSONES
Dades referents a la persona que realitza el registre: <i>Nom:</i> <i>Cognoms</i> <i>Lloc de treball</i> Centre de treball <i>Correu electrònic:</i>
Dades referents a la persona que agredida/assetjada: <i>Nom:</i> <i>Cognoms</i> <i>Data de naixement</i> <i>DNI</i> <i>Lloc de treball</i> Centre de treball <i>Correu electrònic:</i> <i>Alcaldia del centre de treball</i>
Redacció dels fets: Motius que van originar l'incident violent: Descripció el més precisa de l'incident:

Concretar les circumstàncies del lloc:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Forma en què es materialitza l'agressió:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Lesions físiques i mal psicològic en la víctima:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Danys materials:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Conseqüències de l'incident:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Dades referents a l'assistència sanitària:

Persones que intervenen:

Companyes i/o companys:

.....

.....

Testimonis:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Usuaris:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Sol·licite convocar reunió de mediació amb la Unitat de mediació de conflictes.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Intervenció de les forces de seguretat:

¿Han intervingut forces de seguretat? ☐ Sí ☐ No

☐ Guàrdia Civil

☐ Policia Local

☐ Policia Nacional

☐ Altres:

.....

.....

.....

Observacions:

Les dades són de caràcter personal i es tractaran amb la màxima confidencialitat; d'acord amb el que es disposa en la LO 3/2018, de 5 de desembre de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, vostè pot exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició a aquestes dades.

Firma de la persona responsable del servei

Firma de la persona agredida

_____, ____ d _____ de 20