



**Protocol de prevenció, detecció i actuació davant situacions de violència envers treballadors dependents del Departament d'Educació que prestin serveis en unitats administratives, produïdes com a conseqüència de l'exercici de les seves funcions, i de danys als béns de l'Administració**

Febrer de 2019

|                                                                                                                                        |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Justificació i principis d'actuació.....                                                                                            | 3  |
| 2. Objecte .....                                                                                                                       | 3  |
| 3. Àmbit d'aplicació .....                                                                                                             | 4  |
| 4. Protecció de dades personals .....                                                                                                  | 4  |
| 5. Competències.....                                                                                                                   | 4  |
| 5.1. Treballador o treballadora .....                                                                                                  | 4  |
| 5.2. Caps de la unitat on està adscrit el treballador o treballadora afectat .....                                                     | 5  |
| 5.3. Direccions dels serveis territorials, gerència del Consorci d'Educació de Barcelona o òrgan competent dels serveis centrals ..... | 5  |
| 5.4. Unitats responsables de prevenció de riscos laborals .....                                                                        | 6  |
| 5.5. Unitats responsables de recursos humans i de formació.....                                                                        | 6  |
| 5.6. Assessoria Jurídica .....                                                                                                         | 6  |
| 5.7. Òrgans de consulta i participació en matèria de prevenció de riscos laborals .....                                                | 6  |
| 5.8. Delegats i delegades de prevenció.....                                                                                            | 7  |
| 6. Procediment.....                                                                                                                    | 7  |
| 6.1. Actuacions preventives.....                                                                                                       | 7  |
| 6.2. Actuacions en el moment en què es produeix la situació de violència .....                                                         | 7  |
| 6.3. Actuacions posteriors .....                                                                                                       | 7  |
| 6.4. Revisió del procediment .....                                                                                                     | 10 |
| 7. Referències normatives i documentació informativa .....                                                                             | 11 |
| Annex 1. Comunicació del treballador o treballadora de la situació de violència .....                                                  | 12 |
| Annex 2. Sol·licitud d'assistència lletrada .....                                                                                      | 14 |
| Annex 3. Fitxa de comunicació de dades per al seguiment i l'avaluació davant situacions de violència.....                              | 15 |
| Annex 4. Definicions .....                                                                                                             | 17 |

## 1. Justificació i principis d'actuació

Aquest Protocol s'ha elaborat per tal d'oferir un marc d'actuació davant de situacions de violència envers el personal de les unitats administratives del Departament d'Educació, produïdes dins o fora del centre de treball, ja sigui en el marc de l'exercici de l'activitat professional o com a conseqüència d'aquesta activitat.

Els treballadors i treballadores de les unitats administratives del Departament d'Educació tenen el dret a ser assistits i protegits per la Generalitat envers qualsevol amenaça, ultratge, injúria, calúmia i, en general, en relació amb qualsevol atemptat contra la seva persona o béns, per raó de l'exercici de les seves funcions, d'acord amb l'article 92 del Decret legislatiu 1/1997, de 31 d'octubre, pel qual s'aprova la refosa en un text únic dels preceptes de determinats textos legals vigents a Catalunya en matèria de funció pública, i l'article 53.2 del VI Conveni col·lectiu únic del personal laboral de la Generalitat de Catalunya. En el mateix sentit es pronuncia l'article 14 del 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, que fan referència al dret a la defensa jurídica i protecció de l'Administració pública en els procediments que se segueixin davant de qualsevol ordre jurisdiccional com a conseqüència de l'exercici legítim de les seves funcions o càrrecs públics, així com a rebre protecció eficaç en matèria de seguretat i salut en el treball.

El Departament d'Educació ha de promoure la formació necessària per a la prevenció dels riscos laborals i ha d'adoptar programes específics per millorar les condicions de treball i perfeccionar els nivells de prevenció i de protecció del personal.

Aquest Protocol és d'aplicació a les situacions de violència que es produeixin com a conseqüència d'agressions, amenaces, coaccions, injúries i calúmnies contra el personal del Departament d'Educació, en els termes i condicions que s'estableixen a l'apartat 3.

Els principis que han d'orientar les actuacions previstes en aquest Protocol són els següents:

- Tolerància zero davant d'aquest tipus de conductes de violència externa.
- Caràcter integral i coordinació de les actuacions. S'han d'incorporar mesures tant preventives com de resposta davant la situació de violència.
- Suport a la persona que ha sofert l'agressió.
- Anàlisi i avaluació per a la presa de decisions i determinació de mesures.
- Adequació dels recursos i dels procediments de treball.
- Respecte i reconeixement dels drets dels professionals de l'Administració.
- Respecte i reconeixement dels drets dels usuaris.

## 2. Objecte

L'objecte d'aquest Protocol és definir un procediment de comunicació i actuació entre les diferents unitats del Departament d'Educació davant de situacions de violència per part d'usuaris o persones alienes als treballadors del Departament, per a la prevenció, detecció, intervenció i minimització de les conseqüències.

### 3. Àmbit d'aplicació

Aquest Protocol s'aplica quan es produeixin, dins o fora del centre de treball, agressions, amenaces, coaccions, injúries i calúmnies per part d'usuaris o persones alienes als treballadors del Departament, contra el personal dependent del Departament d'Educació que treballa en unitats administratives, així com en cas de danys als béns (de la persona o del centre de treball), sempre que es produeixin com a conseqüència directa de l'exercici de les seves funcions i que puguin ser constitutius de delictes i donar lloc a una denúncia.

A l'annex 4 es defineixen diferents conceptes relacionats amb l'aplicació d'aquest Protocol. Aquest procediment no s'aplica en els casos següents:

- Quan la situació estigui inclosa dins l'àmbit del "Protocol per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament psicològic laboral i altres discriminacions a la feina" o del "Protocol per a la prevenció, detecció, actuació i resolució de situacions d'assetjament sexual, per raó de sexe, orientació sexual i/o identitat sexual".
- Quan es tracti d'una situació de violència entre dos treballadors del Departament d'Educació, la qual cosa seria motiu d'informació reservada, d'expedient disciplinari, etc.

### 4. Protecció de dades personals

La informació que s'aporti i es generi com a conseqüència de l'aplicació d'aquest Protocol té caràcter confidencial i només és accessible per al personal que intervingui directament en la seva tramitació. El responsable del tractament i les persones que participin en qualsevol fase del tractament de les dades de caràcter personal estan obligades al secret professional i al deure de guardar-les, obligacions que subsisteixen fins i tot després de finalitzar les seves relacions amb el responsable.

La informació personal a què tenen accés els diferents serveis i unitats com a conseqüència dels fluxos d'informació que s'estableixen en el protocol no es pot emprar per a finalitats incompatibles amb la que en justifica l'accés en cada cas.

Aquesta informació resta subjecta al règim previst al Reglament general de protecció de dades, a la resta de normativa aplicable en matèria de protecció de dades personals i a l'article 22 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.

### 5. Competències

En aquest apartat s'inclouen les funcions, competències i responsabilitats dels diferents agents que estan implicats en aquest Protocol.

#### 5.1. Treballador o treballadora

- Emplenar el document "Comunicació del treballador o treballadora de la situació de violència" (Annex 1). Si hi ha més d'una persona afectada, cadascuna d'elles ha d'emplenar-ne un.
- Col·laborar en la investigació de la situació de violència.
- Facilitar una còpia del full de denúncia que ha presentat a les autoritats competents (si ha fet la denúncia).

- Si vol sol·licitar l'assistència lletrada, lliurar el document "Sol·licitud d'assistència lletrada" (Annex 2).
- Participar en l'aplicació de les mesures correctores i preventives que es recomanin.

## **5.2. Caps de la unitat on està adscrit el treballador o treballadora afectat**

- Donar suport als treballadors objecte de la situació de violència i adoptar les mesures provisionals necessàries.
- Emplenar, si escau, el volant d'assistència a la mútua d'accidents laborals i malalties professionals, lliurar-lo al treballador o treballadora, i adreçar el treballador o treballadora al centre assistencial corresponent.
- Emplenar i trametre, a les unitats de personal dels serveis territorials corresponents, del Consorci d'Educació de Barcelona o de la Direcció de Serveis, el "Full de notificació d'accident, incident laboral o malaltia professional" dins els terminis que estableix la normativa.
- Elaborar un informe amb la descripció dels fets i les propostes que consideri oportunes i donar-ne trasllat a la direcció dels serveis territorials, gerència del Consorci d'Educació de Barcelona o Direcció de Serveis.
- Tenir coneixement puntual de les actuacions que es porten a terme i de l'efectivitat.
- Informar i donar el suport necessari a la resta d'unitats que s'encarreguen d'aplicar el Protocol.

## **5.3. Direccions dels serveis territorials, gerència del Consorci d'Educació de Barcelona o òrgan competent dels serveis centrals**

- Demanar un informe al o a la cap de la unitat on estigui adscrit el treballador o treballadora afectat amb les propostes d'actuació.
- Vetllar perquè les diferents unitats participants estiguin coordinades per implementar el Protocol.
- Elaborar, gestionar i traslladar, a l'Assessoria Jurídica del Departament d'Educació, la informació i documentació relacionada amb l'activació del Protocol.
- Trasl·lladar, a la unitat de recursos humans que correspongui (docents o no docents), el "Full de notificació d'accident, incident laboral o malaltia professional".
- Trasl·lladar, a la unitat de prevenció de riscos laborals, el "Full de notificació d'accident, incident laboral o malaltia professional" i la documentació adjunta, per iniciar la investigació de l'accident o incident.
- Emplenar i trametre la "Fitxa de comunicació de dades per al seguiment i l'avaluació davant situacions de violència" (Annex 3) a les unitats responsables de prevenció de riscos laborals.
- Garantir el correcte desenvolupament del procediment en el seu àmbit competencial; trametre la planificació de les mesures a les diferents unitats participants fins que acabi l'actuació iniciada, i vetllar per l'aplicació de les mesures.
- Custodiar la documentació que s'ha generat.
- Fer difusió d'aquest Protocol entre els treballadors adscrits.

#### **5.4. Unitats responsables de prevenció de riscos laborals**

- Disposar del “Full de notificació d'accident, incident laboral o malaltia professional” i la documentació adjunta per iniciar la investigació de l'accident o incident.
- Valorar els possibles danys a la salut i proposar l'adopció de les mesures preventives o correctores pertinents.
- Donar suport a la persona afectada des de l'àmbit de la vigilància de la salut i tramitar l'adaptació del lloc de treball, si escau.
- Disposar de la informació continguda a la “Fitxa de comunicació de dades per al seguiment i l'avaluació davant situacions de violència” (Annex 3) per analitzar la globalitat dels casos produïts, i estudiar i valorar la incidència en els centres de treball.
- Participar en la difusió d'aquest Protocol.

#### **5.5. Unitats responsables de recursos humans i de formació**

- Donar suport als treballadors objecte de la situació de violència i informar sobre les actuacions que poden iniciar i els suports que poden sol·licitar.
- Per al personal adscrit a MUFACE, iniciar l'expedient d'esbrinament de causes. Respecte a la resta del personal, emplenar, si escau, el volant d'assistència a la mútua col·laboradora de la Seguretat Social; lliurar el volant a la persona afectada i adreçar-la al centre assistencial corresponent, i comunicar l'accident o incident de treball a l'autoritat laboral.
- Incorporar aquest Protocol a les activitats informatives i formatives que es facin des del Departament.
- Incloure en el Pla de formació i dur a terme les actuacions i activitats formatives que s'acordin com a conseqüència de l'aplicació d'aquest Protocol.

#### **5.6. Assessoria Jurídica**

- Proporcionar assistència lletrada especialitzada a la persona afectada amb l'autorització prèvia de la Secretaria General.<sup>1</sup>
- Coordinar-se amb el Gabinet Jurídic de la Generalitat per dur a terme les actuacions oportunes.

#### **5.7. Òrgans de consulta i participació en matèria de prevenció de riscos laborals**

- Ser informats i participar en la formulació de les propostes preventives:
  - Els comitès de seguretat i salut del Departament han de ser informats dels casos que es produeixin, de les actuacions iniciades i de les propostes d'actuació, de la implementació i de l'efectivitat.
  - La Comissió Paritària de Prevenció de Riscos Laborals del Departament ha de participar en la valoració global dels casos, a fi de formular propostes d'actuació preventives.

---

<sup>1</sup> D'acord amb l'article 1 de la Resolució ENS/1839/2011, de 20 de juliol, de delegació de competències de la persona titular del Departament d'Ensenyament (DOGC 5930, de 28.7.2011).

### **5.8. Delegats i delegades de prevenció**

- Ser informats de les notificacions d'incidents o accidents laborals que es produeixin com a conseqüència de les conductes que recull aquest Protocol.
- Participar en les visites que es facin per investigar els casos objecte d'aquest Protocol.

## **6. Procediment**

Les unitats implicades en la implementació d'aquest Protocol, sense perjudici de les facultats que tenen atribuïdes, es comprometen a observar les indicacions següents per prevenir, detectar i intervenir davant les possibles situacions d'amenaça o agressió que es puguin produir per tal d'intentar evitar-les.

### **6.1. Actuacions preventives**

S'ha d'afavorir l'aplicació de mesures preventives. És important identificar els factors o indicadors que poden derivar en una situació de violència i intervenir abans que aquesta situació es manifesti. En aquest sentit, es poden promoure actuacions com les següents:

- Implementar les mesures preventives i organitzatives necessàries per eliminar o minimitzar el risc.
- Fer accions d'informació o formació sobre prevenció i actuació davant de situacions de violència.
- Davant de situacions potencialment conflictives, preveure les actuacions, el suport i els recursos necessaris per afrontar-les.
- Actualitzar el procediment intern per facilitar la comunicació amb les instàncies internes i externes que puguin donar suport davant una situació de violència (personal de seguretat, mossos de proximitat, recursos sanitaris...).

### **6.2. Actuacions en el moment en què es produeix la situació de violència**

En cas de produir-se la situació d'agressió, cal:

- usar tècniques dissuasives o de contenció de la violència per evitar que s'agreugi la situació;
- sol·licitar ajut a les persones properes i comunicar-ho al superior jeràrquic tan aviat com sigui possible;
- trucar al personal de seguretat, en cas que n'hi hagi, o al telèfon d'emergències 112 si la situació persisteix (Mossos d'Esquadra, policia local, ambulància, etc.).

### **6.3. Actuacions posteriors**

Les actuacions s'han d'adreçar a minimitzar les repercussions de l'acte de violència i a evitar dins el possible que es torni a produir.

Cal que s'orientin, en primer lloc, a protegir la víctima; en segon lloc, a adoptar les mesures oportunes en relació amb la persona agressora, i finalment a obtenir informació dels testimonis i de totes les persones directament o indirectament relacionades amb els fets.

La persona afectada pot presentar una denúncia davant la comissaria dels Mossos d'Esquadra, policia local o jutjat de guàrdia del lloc més proper on s'hagi produït la situació de violència. A l'efecte de notificar les actuacions derivades de la denúncia es recomana que el o la denunciant faciliti les dades del centre de treball on està adscrit, en lloc de fer constar l'adreça particular.

Excepcionalment, i per causes justificades, si la persona afectada no vol presentar una denúncia i els fets poden ser constitutius d'un delictes públic, la direcció del centre de treball o el o la responsable de qualsevol altre òrgan de l'Administració que tingui coneixement dels fets produïts, pot presentar la denúncia corresponent, d'acord amb l'article 262 de la Llei d'enjudiciament criminal, la qual cosa ha de comunicar a la persona afectada.

### 6.3.1. Circuit de comunicació

#### 6.3.1.1. Actuacions de la persona afectada

Una vegada produïda l'agressió, la persona afectada ha de ponderar la gravetat de la situació i comunicar-la de manera immediata al seu o la seva cap, que li ha de proporcionar el suport necessari:

1. La persona afectada ha de comunicar els fets de forma immediata al cap de la unitat i presentar la descripció dels fets per escrit mitjançant el formulari "Comunicació del treballador o treballadora de la situació de violència" (Annex 1), en un termini recomanat de 2 dies. Si s'ha presentat una denúncia, se n'ha d'acompanyar la còpia.
2. Si s'ha presentat una denúncia, la persona afectada i/o la direcció del centre de treball pot demanar l'assistència lletrada mitjançant el formulari "Sol·licitud d'assistència lletrada" (Annex 2) a l'Assessoria Jurídica del Departament d'Educació, juntament amb la documentació següent:
  - Còpia de la denúncia
  - Citació judicial, si escau.
  - Altra documentació informativa i complementària que s'hagi aportat (factures, informes pericials o mèdics, valoració econòmica de danys patrimonials amb factures i/o pressupostos, declaracions de testimonis etc.).

#### 6.3.1.2. Actuacions del cap de la unitat a la qual està adscrita la persona afectada

S'ha d'informar i facilitar l'accés de la persona afectada a la mútua d'accidents, en el cas del personal adscrit al règim general, o al centre mèdic que consideri, en el cas de personal adscrit al règim especial de la MUFACE.

El o la cap de la unitat a la qual està adscrita la persona agredida ha d'emplenar i tramitar el "Full de notificació d'accident, incident laboral o malaltia professional", segons les instruccions disponibles al Portal de centres / intranet del Departament, i elaborar un informe que ha de traslladar a la direcció dels serveis territorials, gerència del Consorci d'Educació de Barcelona o Direcció de Serveis, amb la descripció dels fets i les propostes que consideri oportunes.

Així mateix, ha de fer una relació dels danys patrimonials que, si escau, s'hagin pogut produir en el mobiliari o instal·lacions del centre de treball com a conseqüència dels fets.

#### 6.3.1.3. Actuacions dels serveis territorials, Consorci d'Educació de Barcelona o Direcció de Serveis

Si l'agressió es produeix a qualsevol seu dels serveis territorials, Consorci d'Educació de Barcelona o dependències administratives que en depenguin, la direcció dels serveis territorials o gerència del Consorci d'Educació de Barcelona ha de:

- demanar, si encara no el té, un informe urgent al o a la cap de la unitat on està adscrit el treballador o treballadora, on es reculli la informació sobre els fets ocorreguts i les propostes que consideri oportunes. Cal adjuntar-hi una còpia de la documentació rebuda;
- traslladar, a la unitat de prevenció de riscos laborals que correspongui, el "Full de notificació d'accident, incident laboral o malaltia professional", així com la documentació adjunta per iniciar la investigació de l'accident o incident;
- traslladar, a la unitat de recursos humans, que correspongui (en funció de si es tracta de personal docent o no docent) el "Full de notificació d'accident, incident laboral o malaltia professional";
- emplenar i trametre a les unitats responsables de prevenció de riscos laborals, la "Fitxa de comunicació de dades per al seguiment i avaluació davant situacions de violència" (Annex 3).

Si l'agressió es produeix a la seu dels serveis centrals, la Direcció de Serveis ha de:

- demanar, si encara no el té, un informe urgent al o a la cap de la unitat on està adscrit el treballador o treballadora, on es reculli la informació sobre els fets ocorreguts i les propostes que consideri oportunes. Cal adjuntar-hi una còpia de la documentació rebuda;
- traslladar, a la unitat de prevenció de riscos laborals, el "Full de notificació d'accident, incident laboral o malaltia professional", així com la documentació adjunta per iniciar la investigació de l'accident o incident;
- traslladar, a la unitat de recursos humans que correspongui (en funció de si es tracta d'un docent o d'un no docent) el "Full de notificació d'accident, incident laboral o malaltia professional". Si es tracta d'un o una docent, cal traslladar el "Full de notificació d'accident, incident laboral o malaltia professional" a la direcció general competent en professorat;
- emplenar i trametre al Servei de Prevenció de Riscos Laborals, la "Fitxa de comunicació de dades per al seguiment i avaluació davant situacions de violència" (Annex 3).

#### 6.3.1.4. Actuacions de les unitats responsables de prevenció de riscos laborals

Les unitats de prevenció de riscos laborals han d'oferir suport al treballador o treballadora, estudiar els fets, valorar els possibles danys a la salut, i proposar, si escau, l'adopció de les mesures preventives o correctores pertinents. En cas de danys físics i/o psíquics, aquests han de tenir el tractament d'accident laboral.

#### 6.3.1.5. Actuacions de les unitats de recursos humans

Les unitats de recursos humans han de proporcionar el suport necessari a la persona afectada i l'han d'informar també de les diferents actuacions que pot iniciar i els suports que pot sol·licitar al Departament d'Educació, referents entre d'altres a:

- assessorament jurídic i, si escau, sol·licitud d'assistència lletrada, en cas de presentar denúncia;
- assessorament de les unitats de prevenció de riscos laborals.

Així mateix, les unitats de recursos humans han d'iniciar el corresponent expedient d'esbrinament de causes en el cas del personal adscrit a MUFACE. Respecte a la resta de personal, han d'emplenar, si escau, el volant d'assistència a la mútua col·laboradora de la Seguretat Social; lliurar-lo a la persona afectada i adreçar-la al centre assistencial corresponent, i comunicar l'accident o incident de treball a l'autoritat laboral.

#### 6.3.1.6. Actuacions de l'Assessoria Jurídica

Un cop rebuda la sol·licitud d'assistència lletrada i la resta de documentació, l'Assessoria Jurídica del Departament d'Educació, amb l'autorització prèvia de la Secretaria General, ha de dur a terme les actuacions oportunes amb el Gabinet Jurídic de la Generalitat per tal que li sigui proporcionada l'assistència lletrada especialitzada a la persona afectada.

Pel que fa als interessos oposats o contradictoris, s'ha de tenir en compte allò que disposa l'article 33.4 del Decret 57/2002, de 19 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament dels serveis jurídics de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

En el supòsit que el treballador o treballadora estigui representat per un advocat privat o no vulgui exercir l'acusació, la Generalitat hi pot comparèixer, si la defensa de l'interès públic ho requereix, mitjançant els seus serveis jurídics, exercint l'acusació particular.

#### 6.3.1.7. Informació als delegats i delegades de prevenció i als membres dels comitès de seguretat i salut

Les notificacions d'incidents o accidents laborals que es produeixin com a conseqüència dels actes que recull aquest Protocol han de ser posades en coneixement als delegats i delegades de prevenció amb la major celeritat possible per tal d'afavorir la seva participació. Cal informar-ne també els membres dels comitès de seguretat i salut de l'àmbit que correspongui perquè en facin el seguiment corresponent. Així mateix s'ha d'informar els òrgans de participació de les mesures que es prenguin, preventives o correctores, i les actuacions que s'hagin portat a terme un cop produïts els fets.

### 6.4. Revisió del procediment

Aquest procediment es revisa i modifica sempre que del funcionament se'n derivi aquesta necessitat, a proposta de qualsevol de les parts de la Comissió Paritària de Prevenció de Riscos Laborals del Departament d'Educació, o per imperatiu legal o jurídic.

En qualsevol cas, la proposta de revisió i modificació s'ha de dur a terme amb la consulta i participació prèvia de la Comissió Paritària de Prevenció de Riscos Laborals del Departament d'Educació.

## 7. Referències normatives i documentació informativa

- Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi penal (BOE núm. 281, de 24.11.1995)
- Reial decret de 14 de desembre de 1882 pel qual s'aprova la Llei d'enjudiciament criminal
- Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals (BOE núm. 269, de 10.11.1995)
- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (BOE núm. 298 de 14.12.1999)
- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (DOUE L 119, de 4.5.2016)
- Text refós de la Llei de l'estatut bàsic de l'empleat públic, aprovat pel Reial decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre (BOE núm. 261, de 31.10.2015)
- Text únic dels preceptes de determinats textos legals vigents a Catalunya en matèria de funció pública, aprovat pel Decret legislatiu 1/1997, de 31 d'octubre (DOGC núm. 2509; annex de 3.11.1997)
- VI Conveni col·lectiu únic del personal laboral de la Generalitat de Catalunya
- Decret 57/2002, de 19 de febrer, de modificació del Decret 257/1997, de 30 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament dels serveis jurídics de l'Administració de la Generalitat de Catalunya (DOGC núm. 3584, de 27.2.2002)
- *Informació sobre notificació d'accidents laborals i assistència sanitària*. Departament d'Ensenyament, març de 2013 (Disponible a la intranet > Serveis al Personal > Prevenció de Riscos Laborals > Accidents laborals)
- *La violencia en el Trabajo*. FACTS núm. 24. Agència Europea per a la Seguretat i la Salut en el Treball.
- NTP 489. *Violencia en el lugar de Trabajo* (1998) INSHT
- NTP 891. *Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (I)* (2011) INSHT
- NTP 892. *Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (II)* (2011) INSHT

## Annex 1. Comunicació del treballador o treballadora de la situació de violència



Generalitat de Catalunya  
Departament d'Educació

R/N: Y0403/G0976

### Comunicació del treballador/a de la situació de violència

#### Dades personals de la persona afectada

Nom i cognoms

DNI

Vinculació laboral (funcionari/ària, laboral...)

Telèfon fix

Telèfon mòbil

Adreça electrònica

#### Dades de l'agressió

##### Dades personals de l'agressor/a o agressors que es coneguin

Nom i cognoms

Parentiu o relació amb els alumnes (noms)

##### Descripció detallada dels fets

Lloc de l'incident amb descripció de l'entorn físic

Data i hora

Activitat en el moment de l'incident

Testimoni (nom i cognoms, lloc de treball, activitat que desenvolupaven en aquell moment)

Explicació cronològica dels fets: antecedents (moments anteriors), fet violent (conducta de la persona agressora) i desenllaç (reaccions dels treballadors afectats i del seu entorn)

#### Documents adjunts

☐ Presenta una denúncia: ☐ Sí ☐ No

☐ Altres (especifiqueu-los): .....

#### Declaro

Que estic informant/ada del contingut del "Protocol de prevenció, detecció i actuació davant situacions de violència envers treballadors dependents del Departament d'Educació que presten serveis en unitats administratives, produïdes com a conseqüència de l'exercici de les seves funcions, i de danys als béns de l'Administració".

Generalitat de Catalunya  
Departament d'Educació

### Consentiment

Per proporcionar l'assistència i protecció a la persona interessada, el Departament d'Educació ha de tractar les dades personals contingudes i/o annexades a aquesta sol·licitud.

Amb la signatura d'aquesta sol·licitud la persona interessada consent explícitament el tractament de les seves dades en els termes exposats en el Protocol esmentat i en l'apartat Informació bàsica sobre protecció de dades d'aquest document.

#### Informació bàsica sobre protecció de dades

**Responsable del tractament:** Secretaria General.

**Finalitat:** Atenció i resolució de la situació de violència soferta, en els termes que s'estableixen en el Protocol de prevenció, detecció i actuació davant situacions de violència envers treballadors del Departament, produïdes com a conseqüència de l'exercici de les seves funcions, i de danys als béns de l'Administració.

**Legitimació:** Consentiment de l'interessat i compliment d'una obligació legal.

**Destinataris:** A l'Administració educativa (en què s'inclou el Consorci d'Educació de Barcelona) i a altres entitats o organismes competents en matèria de funció pública. Les dades no es comunicaran a tercers, excepte en els casos previstos per llei o que ho hagi consentit prèviament.

**Drets:** Accedir a les dades, rectificar-les, suprimir-les, oposar-se'n al tractament i sol·licitar-ne la limitació.

**Informació addicional:** Podeu consultar la informació addicional i detallada sobre protecció de dades a la pàgina <http://ensenyament.gencat.cat/ca/departament/proteccio-dades/informacio-addicional-tractaments/prevencio-deteccio-actuacio-situacions-violencia.html>

☐ He llegit la informació bàsica sobre protecció de dades.

Lloc i data

Signatura

A506-V02-19

- ☐ Director/a dels Serveis Territorials a \_\_\_\_\_
- ☐ Gerent del Consorci d'Educació de Barcelona
- ☐ Director/a de Serveis

## Annex 2. Sol·licitud d'assistència lletrada



Generalitat de Catalunya  
Departament d'Educació

R/N: Y0403/G0976

### Sol·licitud d'assistència lletrada

#### Dades del/de la sol·licitant

|                                                     |          |
|-----------------------------------------------------|----------|
| Nom i cognoms                                       | DNI      |
| Lloc de treball (mestre/a, administratiu/iva, etc.) |          |
| Nom del centre                                      | Municipi |

#### Exposo

- Que he estat objecte d'una situació d'amenaça i/o d'agressió, de la qual he presentat la denúncia corresponent (n'adjunto una còpia).
- Que, en qualitat de .....<sup>1</sup>, estic citat/ada al judici, que tindrà lloc:  
Dia                      Hora                      Lloc                      Número de procediment (si el sabeu)

#### Sol·licito

Assistència lletrada.

#### Informació bàsica sobre protecció de dades

**Responsable del tractament:** Secretaria General.

**Finalitat:** Assistència lletrada per a la representació i defensa de l'Administració de la Generalitat de Catalunya davant els tribunals de qualsevol ordre jurisdiccional.

**Legitimació:** Consentiment de l'interessat i compliment d'una obligació legal.

**Destinatari:** A l'Administració educativa (en què s'inclou el Consorci d'Educació de Barcelona), a altres entitats o organismes competents en la matèria, i al Gabinet Jurídic de la Generalitat de Catalunya. Les dades no es comunicaran a tercers, excepte en els casos previstos per llei o que hagi consentit prèviament.

**Drets:** Accedir a les dades, rectificar-les, suprimir-les, oposar-se'n al tractament i sol·licitar-ne la limitació.

**Informació addicional:** Podeu consultar la informació addicional i detallada sobre protecció de dades a la pàgina <http://enservament.gencat.cat/ca/departament/proteccio-dades/informacio-addicional-tractaments/assistencia-lletrada.html>

Lloc i data

Signatura del/de la sol·licitant

A-508-V02-18

1. Escriviu el que escaigui: *denunciant i denunciat/ada, imputat/ada.*

- ☐ Director/a dels Serveis Territorials a .....
- ☐ Gerent del Consorci d'Educació de Barcelona
- ☐ Director/a de Serveis

### Annex 3. Fitxa de comunicació de dades per al seguiment i l'avaluació davant situacions de violència



Generalitat de Catalunya  
Departament d'Educació

RN: Y0403/G0976

#### Fitxa de comunicació de dades per al seguiment i l'avaluació davant situacions de violència

##### Dades personals de la persona afectada

|                         |                 |                                                                                                   |
|-------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sexe                    | Edat            | <input type="checkbox"/> Docent <input type="checkbox"/> PAE <input type="checkbox"/> PATL        |
| Nom del lloc de treball | Codi            |                                                                                                   |
| Localitat               | Tipus de centre | <input type="checkbox"/> Escola <input type="checkbox"/> Institut <input type="checkbox"/> Altres |

##### Dades de l'agressió

###### Dades personals de l'agressor/a o agressors que es coneixin

|                                    |      |                                 |
|------------------------------------|------|---------------------------------|
| Sexe                               | Edat | Relació amb la persona agredida |
| Parentiu o relació amb els alumnes |      |                                 |

###### Descripció detallada dels fets (podeu presentar document annex)

|       |       |
|-------|-------|
| Data: | Hora: |
|-------|-------|

Lloc de l'incident amb descripció de l'entorn físic (interior, exterior, virtual)

|                                           |                                             |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Amb baixa mèdica | <input type="checkbox"/> Sense baixa mèdica |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------|

###### Descripció del tipus d'agressió

|                                 |                                           |
|---------------------------------|-------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Física | <input type="checkbox"/> Verbal o gestual |
|---------------------------------|-------------------------------------------|

Danys materials (persona / centre)

Altres

##### Testimonis

|      |      |                                 |
|------|------|---------------------------------|
| Sexe | Edat | Relació amb la persona agredida |
|------|------|---------------------------------|

##### Actuacions posteriors

|                       |                         |
|-----------------------|-------------------------|
| Assistència sanitària | Presentació de denúncia |
|-----------------------|-------------------------|

|                                                         |                                                         |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|

Denunciant

|                                                                  |                                |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Tramitació del full de notificació d'accident o incident laboral | Petició d'assistència lletrada |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------|

|                                                         |                                                         |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|

Vigilància de salut PRL

|                                                         |
|---------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No |
|---------------------------------------------------------|

##### Actuacions jurídiques

Assessorament jurídic del Departament d'Educació

|                                                         |
|---------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No |
|---------------------------------------------------------|

Assistència lletrada d'advocat/ada del Gabinet Jurídic de la Generalitat

|                                                         |
|---------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No |
|---------------------------------------------------------|

Assistència lletrada d'advocat/ada privat

|                                                         |
|---------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No |
|---------------------------------------------------------|

##### Propostes d'actuacions d'unitats de PRL

|                                                         |
|---------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No |
|---------------------------------------------------------|

##### Actuacions centres o serveis educatius

|                                                         |
|---------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No |
|---------------------------------------------------------|

A509-V02-19

Generalitat de Catalunya  
Departament d'Educació

---

**Informació bàsica sobre protecció de dades**

**Responsable del tractament:** Secretaria General.

**Finalitat:** Atenció i resolució de la situació de violència soferta, en els termes que s'estableixen en el Protocol de prevenció, detecció i actuació davant situacions de violència envers treballadors del Departament, produïdes com a conseqüència de l'exercici de les seves funcions, i de danys als béns de l'Administració.

**Legitimació:** Consentiment de l'interessat i compliment d'una obligació legal.

**Destinatari:** A l'Administració educativa (en què s'inclou el Consorci d'Educació de Barcelona) i a altres entitats o organismes competents en matèria de funció pública. Les dades no es comunicaran a tercers, excepte en els casos previstos per llei o que ho hagi consentit prèviament.

**Drets:** Accedir a les dades, rectificar-les, suprimir-les, oposar-se'n al tractament i sol·licitar-ne la limitació.

**Informació addicional:** Podeu consultar la informació addicional i detallada sobre protecció de dades a la pàgina

<http://ensenyament.gencat.cat/ca/departament/proteccio-dades/informacio-addicional-tractaments/prevencio-deteccio-actuacio-situacions-violencia.html>

---

Lloc i data

---

Signatura

- 
- ☐ Unitat responsable de prevenció de riscos de \_\_\_\_\_
- ☐ Servei de Prevenció de Riscos Laborals del Departament d'Educació

## Annex 4. Definicions

- **Abús**  
Comportament que humilia, degrada o indica d'alguna altra manera una falta de respecte a la dignitat i al valor de la persona.
- **Accident de treball**  
Materialització o concreció d'un perill en un succés o sinistre que provoca dany a la salut del treballador o treballadora i/o dany a la propietat. Pot o no produir la baixa laboral.
- **Agressió o atac**  
Comportament intencionat que pot produir danys físics i/o psicològics a l'empleat públic.
- **Amenaça**  
Promesa de recurs a la força física o al poder (és a dir, a la força psicològica) que produeix la por al dany físic, sexual, psicològic o altres conseqüències negatives a les persones o grups als quals van dirigides.
- **Assetjament / violència sexual / homofòbia**  
Conducta o comentari amb connotació sexual, i/o amb motiu de l'orientació sexual de l'empleat o empleada públic que resulta ofensiu i que li provoca sentiment d'amenaça, humiliació o vergonya.
- **Ciberviolència**  
Expressió i manifestació de qualsevol mostra de violència de les anteriorment descrites, a través de qualsevol de les plataformes i recursos TIC (Twitter, WhatsApp, Facebook, etc.).
- **Danys**  
Fan referència als béns propis i/o de l'Administració.
- **Incident**  
Materialització o concreció d'un risc en un succés o sinistre sense provocar dany a la salut del treballador o treballadora i/o dany a la propietat de forma rellevant, i que en altres circumstàncies podria haver-lo provocat.
- **Intimidació**  
Comportament ofensiu i repetit en el temps, amb intents venjatius, cruels o maliciosos per tal d'humiliar o aconseguir modificar la conducta de l'empleat o empleada públic.
- **Violència física**  
És l'ús de la força física contra una altra persona o grup, que produeix danys físics o psicològics.
- **Violència laboral**  
Està constituïda per incidents en què el personal pateix abusos, amenaces o atacs en circumstàncies relacionades amb el seu treball, que posen en perill (implícitament o explícitament) la seva seguretat, el seu benestar o la seva salut.
- **Violència modal**  
Comportament inadequat d'una persona envers l'empleat o empleada públic i que sovint inclou gestos amenaçadors i/o intimidatoris.
- **Violència psicològica**  
Ús arbitrari del poder, o d'amenaces de recurs a la força física, contra una altra persona o grup, que poden fer mal al seu desenvolupament físic, mental, espiritual, moral o social. Inclou l'abús verbal, la intimidació i les amenaces.