Generalitat de Catalunya
Departament de Justícia
Direcció General
de Serveis Penitenciaris

7

ANNEX 7

Ordre de servei 1/2017, relativa a l'aprovació del protocol per a la investigació i anàlisi d'incidents i intervencions als centres penitenciaris de Catalunya

Marc normatiu

L'article 3.3 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, relatiu a l'àmbit d'aplicació, estableix que en els establiments penitenciaris, s'han d'adaptar a la llei aquelles activitats les característiques de les quals justifiquin una regulació especial.

Igualment, d'acord amb l'article 16.3 del text legal citat, quan s'hagi produït un dany per a la salut dels treballadors o quan, arran de la vigilància de la salut prevista a l'article 22 de la llei, apareguin indicis que les mesures de prevenció són insuficients, l'empresari ha de dur a terme una investigació per tal de detectar les causes d'aquests fets.

De conformitat amb el Decret 278/2016, de 2 d'agost, de reestructuració del Departament de Justícia, correspon a l'Àrea de Règim Interior Penitenciari (ARIP), de la Subdirecció General de Centres i Gestió, entre altres, coordinar les activitats relacionades amb la vigilància i la seguretat interior dels centres penitenciaris, dissenyar els protocols en matèria de seguretat penitenciària i la seva aplicació i avaluar-ne el funcionament, així com fer el seguiment del compliment de circulars i instruccions.

L'Ordre de Servei 1/2016, relativa a l'aprovació del programa de gestió d'incidents, aplicació de mitjans coercitius, registres, escorcolls i requises als centres penitenciaris de Catalunya, regula la gestió de la informació i coneixement sobre el nombre tipus d'incidents i mesures de seguretat adoptades. Els registres, escorcolls i mitjans coercitius constitueixen indicadors importants per poder avaluar el risc i la conflictivitat, així com les respostes adoptades enfront les diferents incidències esdevingudes, aspectes importants a considerar per gestionar correctament actuacions de seguretat preventiva.

Un dels processos estratègics de la Subdirecció General de Centres i Gestió és la investigació i anàlisi dels incidents en els centres penitenciaris i la proposta de les millores adients per tal de reduir-los i per minimitzar-ne els efectes.

La investigació i l'anàlisi dels incidents requereix d'un procés de reflexió sistemàtic i ben estructurat, l'objectiu del qual és reduir efectivament els riscos i els incidents.

Per tal obtenir i tractar correctament aquesta informació, s'han d'establir uns criteris d'actuació comuns i una gestió homogènia a tots els diferents anàlisi i investigacions, d'acord amb les previsions legalment establertes.

Moltes vegades és fàcil identificar accions i/o omissions com a causa immediata d'un incident, però una anàlisi més acurada pot posar de manifest una concatenació de fets, no detectables en un primer moment, que han desencadenat l'incident.

L'objecte de la present Ordre és establir un mecanisme homogeni d'avaluació interna de les actuacions seguides en determinats incidents considerats rellevants. Aquesta anàlisi ha de servir per a detectar els encerts i les errades dels comportaments seguits i per a proposar les mesures correctores necessàries per reduir els riscos davant futurs incidents, que

Aragó, 332
08009 Barcelona
Tel. 93 214 01 00
Fax 93 214 03 09
www.gencat.cat/justicia

condueixin a una millora dels procediments de treball i/o dels protocols d'actuació, si s'escau, i en general, a una millora de l'organització.

La investigació i anàlisi de l'incident s'ha de focalitzar en aspectes relatius a la seguretat. El document resultant ha de tenir, per motius de seguretat, caràcter reservat, i només hi tindran accés la direcció del centre analitzat i el centre directiu.

Seqüència en la investigació i anàlisi de l'incident

1. Inici de la investigació

El subdirector general de centres i gestió penitenciària, ha d'ordenar l'inici de la investigació i anàlisi de incidents definits a l'Ordre de servei 1/2016, atenent a criteris de gravetat, impacte, necessitat i resultat de l'incident:

A. Alteracions greus de l'ordre
B. Protestes col·lectives
C. Agressions greus entre interns
D. Agressions a funcionaris
E. Evasions o temptatives d'evasió
F. Retenció i temptatives de retenció de professionals
G. Autolesions greus
H. Incendis
I. Suïcidis i temptatives de suïcidi
J. Sobredosi greu
K. Finats
L. Intervenció i/o requisa de quantitats de diners notòries, d'objectes prohibits que denotin un risc evident per a la seguretat personal i/o de l'establiment o de substàncies tòxiques, estupefaents i/o psicotròpiques quantitativament importants i/o que es tinguin indicis que són introduïdes al centre amb l'ajuda d'alguna persona de l'interior de l'establiment.
M. Qualsevol altre incident que es consideri susceptible de avaluació per part de la Subdirecció General de Centres i Gestió Penitenciària.

2. Personal responsable de la investigació

L'anàlisi d'un incident és un procés complex que requereix coneixements i experiència en el camp de la gestió d'establiments penitenciaris. Per poder arribar a un coneixement exhaustiu de l'incident, que permeti una anàlisi en profunditat, es requereix garantir el coneixement de la normativa, dels protocols d'actuació, del personal intervinent i dels interns implicats. D'altra banda, per tal de fer una anàlisi objectiva convé tenir una certa distància professional.

Atenent a l'anterior, serà responsable de la investigació i anàlisi personal adscrit a l' ARIP.

En les investigacions d'àmbit multidisciplinar es treballarà de manera coordinada amb la Subdirecció General de Programes de Rehabilitació i Sanitat, el Servei d'Inspecció i/o el Servei de Prevenció de Riscos Laborals del Departament de Justícia, segons el tipus d'incident.

3. Notificació al Centre

Un cop acordat l'inici de la investigació i anàlisi d'un incident (Annex 1), es notificarà a la direcció del centre penitenciari qui serà el/la professional responsable del procediment.

4. Procediment d'investigació i anàlisi d'incidents

4.1. Fase documental i de recollida d'informació

El responsable de l'anàlisi i la investigació recopilarà tota la informació que necessiti per a la investigació i anàlisi de l'incident (Annex 2). S'adreçarà a la direcció del centre penitenciari perquè li proporcionin tota la informació que necessiti.

Posteriorment, el responsable d'anàlisi i investigació de l'incident es desplaçarà al centre penitenciari per tal de:

- entrevistar-se amb els/les professionals intervinents als incidents o testimonis dels fets. A l'entrevista podrà estar present un membre del centre penitenciari designat per la direcció de l'establiment. Les declaracions del personal intervinent són molt necessàries i haurien de ser narracions espontànies de la percepció individual sobre el/s fet/s ocorregut/s, de la seqüència dels fets anteriors a l'incident i de la interpretació que fa el propi professional dels protocols o procediments aplicats en la resolució del conflicte;
- visitar els diferents espais on ha tingut lloc l'incident, amb presa de mides i/o fotografies, si és necessari;
- revisar i comprovar el material de seguretat, coercitiu i antiincendi utilitzat en l'incident i/o existent a l'establiment.
- qualsevol altra actuació que es consideri adient per a l'estudi de l'incident.

4.2. Fase d'estudi dels factors contributius

Durant aquesta fase el responsable de l'anàlisi i la investigació d'un incident ha d'identificar i analitzar els factors que han contribuït a la producció de l'incident (factors principals i factors coadjuvants) i els factors que tot i que no eviten l'incident, dificulten la seva producció (milloren la seguretat del sistema).

L'eliminació dels factors originadors de l'incident i la potenciació dels factors que dificulten la seva producció pot comportar la desaparició de l'esdeveniment advers o la reducció de les possibilitats perquè torni a ocórrer en el futur.

1. Factors relacionats amb el desenvolupament de la tasca

   Són aquells directament relacionats amb el grau de compliment de les funcions dels professionals que desenvolupen serveis en l'àmbit de règim interior dels establiments, funcions que deriven substancialment de la normativa penitenciària, la resta de regulacions que la desenvolupen i de les normatives internes, amb especial rellevància dels protocols i procediments de seguretat. A mode d'exemple, realització del recompte, supervisió d' actes col·lectius, inspecció de les instal·lacions,...

2. Factors relacionats amb els recursos humans i materials disponibles

   - Relacionats amb els criteris organitzatius d'assignació d'efectius o el dimensionament de la plantilla atenent a les càrregues de treball i als acords i normatives aplicables.
   - Relacionats amb la fatiga personal derivada de l'excés de torns de treball i la manca de descans.

- Disponibilitat d'equipament i mitjans materials i tècnics suficients pel desenvolupament de la tasca.
- Utilització dels mitjans disponibles.
- Altres de naturalesa similar.

3. Condicions de treball i factors ambientals (inclosos els riscos psicosocials)

- De caire organitzatiu i/o administratiu, com el disseny i adequació dels protocols o manuals d'actuació, una correcta planificació del servei, adequació adequada distribució dels recursos personals i materials.
- Relacionats amb el disseny de l'entorn físic, com una adequada visibilitat dels patis des de la cabina de seguretat del mòdul, adequat disseny de les botoneres, pantalles de control, ubicació del sistema CCTV,...
- Relacionats amb les condicions de l'entorn, com un excés de calor/fred, soroll il·luminació deficient...
- Adequació dels espais i les condicions que presenten per les activitats que acullen, com l'existència o no d'espai suficient, la presència d'elements perillosos,...
- Altres de naturalesa similar.

4. Factors relacionats amb la comunicació

- Comunicació verbal: existència d'ordres/indicacions clares i ben dirigides, ús correcte del llenguatge, ús adequat dels canals de comunicació establerts als centres penitenciaris,...
- Comunicació escrita: correcta difusió de les circulars, instruccions, ordres de serveis, ordres de direcció i protocols.
- Comunicació interna: correcta difusió d'informació al personal, als interns, als familiars, als advocats i resta d'agents intervinents en la gestió penitenciària.
- Altres.

5. Factors individuals relacionats amb la formació i l'aprenentatge

Es tracta d'avaluar els coneixement específics, l'experiència, el coneixement de la feina i les competències dels treballadors que hagin pogut influir en el desenvolupament de l'incident. Un aspecte a incidir és el fet d'haver efectuat una formació bàsica i/o específica, haver participat en simulacres recents i haver realitzat pràctiques professionals durant els darrers 12 mesos, per part dels professionals intervinents en l'incident.

6. Factors relacionats amb el treball en equip

- Coneixement i alineament amb els objectius de l'organització
- Coneixement les responsabilitats pròpies i la feina que té assignada cada professional
- Direcció adequada per part dels comandaments intermedis que han participat en l'incident
- Coordinació en el desenvolupament de les diferents accions per part del personal actuant
- Altres de naturalesa similar.

7. Factors relacionats amb la persona interna

Són aspectes únics i específics de les persones internes que han intervingut en l'incident: classificació, pena, antecedents penitenciaris, regressions de grau, incidents protagonitzats, ubicació, expedients disciplinari, d'especial seguiment, antecedents psiquiàtrics....
El responsable de la investigació i anàlisi de l'incident valorarà la necessitat d'entrevistar-se amb l'intern.

8. Factors relacionats amb els processos organitzatius de règim interior

   - Correcta transmissió i disponibilitat de la informació recent que pot resultar important i de les incidències del torn anterior.
   - Correcta execució dels diferents processos interns, des del desenvolupament dels diferents serveis (comunicacions, prestació sanitària, alimentació, treball,...) als relatius a la intervenció i expectatives de la població interna (classificació, gestió permisos, inclusió i desenvolupament de programes, destinacions...)

4.3 Anàlisi global de l'incident

1. **Proposta de valoració del responsable del procediment**

   Un cop estudiats els diferents factors contributius relacionats amb l'incident, el responsable de la investigació i anàlisi de l'incident elaborarà una proposta on valorarà l'anàlisi global de l'incident.

2. **Observacions de l'equip directiu del centre penitenciari**

   Hi haurà una reunió entre la direcció del centre i el responsable del procediment, on la direcció del centre podrà aportar el seu punt de vista i les observacions que estimi adients.

4.4 Fase de resolució

1. **Informe final i proposta de mesures correctores**

   Després de valorar els punts de vista de la direcció del centre, des de l'ARIP s'ha d'emetre un informe final, en què han de constar les conclusions sobre l'origen de l'incident esdevingut i l'actuació dels treballadors. Haurà d'incloure una proposta de mesures correctores, així com posar de manifest les bones pràctiques que s'han portat a terme.

4.5 Pla d'acció

La direcció del centre penitenciari ha de proposar a la Subdirecció General de Centres i Gestió Penitenciària una planificació de les accions correctores a implementar o pla d'acció.

Aquesta planificació ha de:

- prioritzar sobre els factors contributius identificats en l'estudi dut a terme;
- incloure una llista d'actuacions per tal d' actuar sobre aquests factors associats a l'incident;

- assignar un/a professional del centre penitenciari responsable per a implementar aquestes actuacions;
- definir el temps d'implementació de les actuacions acordades;
- identificar i assignar els recursos necessaris per a dur-les a terme;
- fer un seguiment de l'execució del pla d'acció;
- fixar una data per avaluar l'efectivitat del pla d'acció acordat.

4.6 Validació del pla d'acció

La validació del pla d'acció correspon a l'ARIP:

- mitjançant un escrit adreçat al centre penitenciari on manifesti el seu vistiplau a la proposta del pla d'acció elaborat i que concedeix caràcter executiu a la proposta.

- en els casos més complexos o quan per part de ARIP es vulgui incorporar alguna mesura més o valorar amb més detall alguna de les proposades pel centre penitenciari, mitjançant una reunió presencial amb la direcció del propi centre per avaluar el pla d'acció, d'on surti un document final d'aprovació del pla d'acció amb les modificacions que, si escau, s'incorporin.

5 Memòria anual dels incidents analitzats

Dins els dos primers mesos de l'any natural, l'ARIP ha de presentar a la Subdirecció General de Centres i Gestió Penitenciària una memòria anual dels incidents analitzats esdevinguts durant l'any anterior. En aquesta memòria ha de constar el conjunt de l'activitat realitzada durant l'any i un resum de les millores implementades derivades dels plans d'acció, diferenciades per centres.

Disposició final

La present Ordre de servei s'ha de llegir en la primera reunió del Consell de direcció que tingui lloc després de rebre-la en el centre penitenciari, perquè se'n tingui constància, se'n prengui coneixement i se n'hi doni difusió en els termes establerts a l'article 13.2.d) 2) del Reglament d'organització i funcionament dels serveis d'execució penal a Catalunya, aprovat pel Decret 329/2006, de 5 de setembre.

En rebre-la, se n'ha de notificar la recepció a l'ARIP. Així mateix, en cas de dubte o necessitat d'informació d'aquesta Ordre de servei s'ha d'adreçar la consulta a l'ARIP.

Aquesta Ordre de servei entra en vigor el dia 10 de juliol de 2017

Barcelona

El subdirector general
de Centres i Gestió Penitenciària

Pedro Domínguez Quinoya

CPISR-1 Pedro Dominguez Quinoya

Signat digitalment per CPISR-1 Pedro Dominguez Quinoya
Data: 2017.07.09 22:20:45 +02'00'