

Protocol de prevenció i intervenció contra l'assetjament psicològic, l'assetjament sexual i per raó de sexe, orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere

1. Presentació i objecte del protocol

Ser tractat amb dignitat és un dret de totes les persones i, en conseqüència de tots els treballadors i treballadores. En virtut d'aquest dret el CTTI es compromet a crear, mantenir i protegir amb totes les mesures al seu abast, un entorn laboral adequat i saludable per a tota la seva plantilla.

L'objecte del present document és establir un procediment de prevenció, detecció i abordatge de l'assetjament i la violència en l'entorn laboral donant compliment a les mesures establertes en el Pla d'Igualtat vigent a l'organització. Es pretén establir una guia d'actuacions per als casos en que es puguin ocasionar comportaments o actituds que constitueixin conductes d'assetjament psicològic, sexual i per raó de sexe, orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere o de violència a l'entorn laboral, pels diferents mitjans i formes que es pugin manifestar (física, psicològica, digital, etc.) amb la intenció d'adoptar totes aquelles mesures que siguin necessàries per assegurar un ambient de treball saludable a nivell psicosocial. Es planteja un mateix circuit a seguir per totes les tipologies d'assetjament, tot i que l'acompanyament i la intervenció podrà variar en funció de cadascuna d'elles.

Encara que els fenòmens d'assetjament, de qualsevol tipus, no són nous, les actuals formes d'organització del treball han tingut com a conseqüència un increment d'aquest tipus de riscos laborals, denominats riscos psicosocials, capaços de generar entorns de treball disfuncionals amb repercussions sobre la seguretat i salut de les persones, entesa la salut com "un estat de benestar físic, psíquic i social, i no només com l'absència de malaltia." (OMS, 1977).

Per això, a efectes de complir amb el deure de l'empresa de vetllar per la seguretat i salut dels seu personal, i d'adoptar les mesures necessàries per protegir-los, així com per defensar el dret de totes les persones de l'empresa d'ésser tractats amb dignitat, el CTTI es compromet a prevenir les conductes constitutives d'assetjament i afrontar les queixes que puguin produir-se, d'acord amb:

- El rebuig contundent de qualsevol tipus d'assetjament laboral que seran sempre considerats inacceptables i intolerables.
- El dret de tots els treballadors i treballadores a un ambient de treball adequat, lliure de problemes i intimidacions, tenint garantida l'ajuda en cas de patir-ho, establint-se les

mesures disciplinàries oportunes i de caràcter corrector, que evitin que l'esmentada situació pugui tornar a repetir-se.

I per dur a terme tot l'exposat, aquest protocol i les persones responsables de la seva aplicació es regiran pels principis de:

- Discreció: es mantindrà la intimitat i la dignitat de les persones afectades.
- Voluntarietat de la persona presumptament assetjada per iniciar qualsevol actuació investigadora o procedimental per al tractament i resolució de l'assumpte.
- Confidencialitat: les persones que intervenen en el procediment tenen l'obligació de mantenir estricta confidencialitat. L'incompliment comportarà que s'adoptin mesures disciplinàries.
- Diligència: la investigació i la resolució es faran en el mínim temps possible.

L'objectiu general d'aquest protocol és eradicar tot tipus de violència i situacions d'assetjament que puguin tenir lloc en l'àmbit laboral dins el CTTI i, més concretament, definir un marc d'actuació per prevenir, detectar i perseguir aquestes actituds.

Com a objectius específics en destaquen:

- Informar a la plantilla del rebuig total per part de l'organització vers aquestes situacions, així com de com es poden esdevenir i la importància de denunciar-les.
- Vetllar per un entorn laboral on homes i dones es respectin mútuament i on cap membre de la plantilla sigui discriminat per cap raó.
- Generar un ambient de treball segur i reduir la presència de riscos laborals.

A aquests efectes es procedeix a continuació a establir les definicions conceptuals necessàries per a l'abordatge d'aquestes qüestions, així com a presentar les principals normatives que afecten la matèria.

2. Àmbit d'aplicació

El protocol és aplicable a tot el personal del CTTI així com a terceres persones amb qui el personal es pugui relacionar en l'àmbit laboral: personal no contractat, empreses de prestació de serveis, etc. És per això que es consideraran inclosos dins l'àmbit d'aplicació, tots aquells espais físics o virtuals on es desenvolupin o es puguin desenvolupar potencialment relacions laborals en l'àmbit del CTTI.

Si es produeix una situació d'assetjament laboral entre el personal al servei del CTTI i d'una empresa externa que comparteixen el lloc de treball, s'aplicarà el procediment d'investigació establert en aquest protocol. Encara que l'adopció de mesures correctores es farà de forma coordinada entre les empreses afectades i l'Administració, de conformitat amb l'article 24 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscs Laborals, i sens perjudici de les vies de resolució judicials que es poguessin aplicar.

A aquests efectes, el protocol serà públic i accessible per a totes les persones incloses en el seu àmbit d'aplicació d'acord amb els mitjans d'informació i divulgació exposats a l'apartat sisè del present document.

D'acord amb tot l'esmentat anteriorment tindran la consideració de:

- Persona afectada: el personal de l'empresa, independentment del contracte del que disposin, així com totes aquelles persones que hagin pogut patir una situació d'assetjament o violència per raó de la seva relació amb l'empresa.
- Persona presumptament assetjadora: tota persona respecte de la qual s'hagi formulat una queixa per un presumpte comportament d'assetjament o actitud violenta d'acord amb allò establert en el present protocol.

3. Confidencialitat

Per a l'aplicació del present protocol es garantirà en tot moment la protecció del dret a la intimitat de les persones, per aquest motiu, tota la informació generada i aportada en les actuacions en aplicació d'aquest protocol tindrà caràcter reservat i només hi podran accedir les persones que intervinguin directament en la tramitació.

Les persones responsables de la resolució dels conflictes actuaran seguint els principis de confidencialitat i protecció de dades personals d'acord amb allò establert a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i al Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.

4. Competències i responsabilitat d'aplicació del protocol

Sens perjudici de l'obligació de tota persona coneixedora d'una situació de les previstes en el present document de posar-la en coneixement de les persones encarregades d'abordar aquests casos, a continuació s'estableixen les competències, funcions i responsabilitats específiques que recauran sobre les principals persones implicades en una possible situació d'assetjament i/o violència i la seva resolució.

4.1 Persona afectada

La persona afectada per la possible situació d'assetjament i/o violència no sempre serà qui la comuniqui en primer terme, tot i que si que serà la que decideixi si vol seguir endavant i iniciar una investigació del cas.

En aquest cas, haurà de concretar l'acusació realitzada i aportar els indicis que cregui necessaris per a dur a terme la investigació. Aquests indicis sempre donaran lloc a l'obertura d'un expedient, sens perjudici de quina sigui la resolució final del cas.

En cas de no ser la persona afectada i que s'hagi decidit seguir endavant amb el procediment, haurà de col·laborar en la investigació que s'estigui duent a terme responent a les preguntes de la Comissió encarregada de la resolució de l'expedient i aportant les proves que se li requereixin.

4.2 Persona presumptament assetjadora

Haurà d'aportar aquella informació que li sigui reclamada per a facilitar la resolució de l'expedient, ja sigui de forma oral o escrita, sempre sota l'empareda dels principis de confidencialitat i protecció de dades.

4.3 Direcció Gerència del CTTI

La Direcció Gerència de CTTI, com a òrgan responsable en última instància del bon funcionament de l'organització, haurà de vetllar en tot moment pel manteniment d'un entorn laboral òptim i saludable per a totes les persones dependents del mateix, aplicant les mesures de prevenció de les situacions d'assetjament i violència previstes en aquest protocol.

Així mateix, vetllarà per la restitució dels perjudicis que hagin pogut patir les víctimes d'aquestes situacions quan a la seva situació laboral i per l'aprovació i aplicació del present protocol.

D'acord amb els informació rebuts per part de la Comissió d'Investigació decidirà l'adopció de mesures cautelars i/o correctores.

4.4 Representació sindical

Els representants dels treballadors i treballadores han de contribuir activament a la prevenció de l'assetjament i la violència i han de sensibilitzar els treballadors i treballadores i informar la direcció de l'organisme dels comportaments detectats que puguin propiciar-lo.

A més, les seves funcions principals seran:

- Recomanar i negociar mesures de difusió i sensibilització d'aquest protocol.
- Donar suport a les persones treballadores que puguin estar patint aquesta situació.
- Actuar com a garants dels processos i compromisos establerts.

4.5 La Comissió d'Investigació

La Comissió d'Investigació serà un òrgan format per integrants de l'empresa, constituïda per investigar una sol·licitud d'intervenció sobre una possible conducta d'assetjament o situació de violència en l'entorn laboral.

Regirà el seu funcionament per les disposicions relatives al funcionament dels òrgans col·legiats i s'aplicaran, així mateix els criteris generals d'abstenció i recusació de la Llei de procediment administratiu.

La constitució de la Comissió d'Investigació quedarà definida des del moment que es faci l'aprovació del protocol amb l'acord dels representats legals del personal i en el mateix acord es determinarà la seva renovació temporal. Les persones que compondran la Comissió seran designades per part de l'empresa, d'acord amb la representació dels treballadors i en formaran part: el / la responsable de personal, un/a membre de la Comissió d'Igualtat, dos persones en funció de representació dels treballadors (delegats sindicals i/o delegats de prevenció) i el / la responsable del Servei de Prevenció de Riscos Laborals.

També es podrà comptar amb la col·laboració de professionals externs en cas de necessitar-ho per motius tècnics o per la mateixa naturalesa del cas i caldrà motivar-ho adequadament.

Restaran sempre excloses com a membre de la comissió aquelles persones que hagin estat denunciades, encara que aquestes ocupin algun dels càrrecs que s'indiquen anteriorment com a membres obligatoris de la mateixa.

La Comissió d'Investigació es reunirà en el termini de tres dies hàbils des de la recepció de la denúncia.

Les seves funcions principals són:

- Rebre les sol·licituds d'intervenció corresponents i donar obertura a l'expedient derivat, analitzant la documentació adjunta
- Establir els procediments necessaris per recaptar informació objectiva respecte de les sol·licituds d'intervenció rebudes en matèria d'assetjament o violència en l'entorn laboral; entre d'altres, entrevistar-se amb la persona que fa la sol·licitud, amb la persona denunciada i els i les possibles testimonis. Si la persona afectada decideix acudir directament a la fase de sol·licitud d'intervenció i investigació, caldrà informar-la del procediment i les vies possibles d'actuació, i del dret a la vigilància de la salut. Si en les sol·licituds d'intervenció els fets no estan ben prou relatats, s'haurà de demanar que se'n faci un relat addicional.
- Al començament de cada entrevista, la Comissió d'Investigació informará les persones implicades i els testimonis que l'informe resultant de la investigació que es dugui a terme en el marc d'aquest protocol té el caràcter d'informació reservada i que es podrà incorporar a l'expedient disciplinari que es pugui incoar perquè el CTTI determini l'existència de responsabilitat disciplinària pels fets investigats.
- Elaborar propostes per a la millora de la situació descrita a la sol·licitud d'intervenció.

- Proposar, si escau, mesures preventives i/o cautelars a la Direcció-Gerència.
- Gestionar el conjunt de documents que formin part de l'expedient d'investigació (comunicats, documents aportats per la persona afectada, resum d'entrevistes, etc.), d'acord amb els principis de confidencialitat i intimitat exposats anteriorment.
- Realitzar l'avaluació del cas en funció de la informació aportada, així com les diligències d'investigació que consideri necessàries.
- Emetre informe final de la investigació i proposar les mesures correctores necessàries a aplicar a la Direcció-Gerència.
- Facilitar, si escau, assessorament tècnic i suport psicològic i mèdic adequat a les persones afectades pel possible assetjament o violència, i valorar la conveniència d'intervenció de serveis especialitzats en l'àmbit de la medicina i/o la psicologia especialitzada per tal d'evitar-ne o minimitzar-ne al màxim la possible afectació. ´

La Comissió d'Investigació oferirà a la persona afectada la possibilitat de disposar d'un referent que li faci acompanyament durant tot el procés, incloent la implantació i seguiment de les mesures establertes. Aquest referent serà un dels integrants de la comissió.

4.6 Treballadors i treballadores

Els i les professionals del CTTI hauran de:

- Posar en coneixement de l'organització qualsevol conducta o situació d'assetjament o violència.
- Prestar declaració en cas de ser citats o citades com a testimonis.
- Mantenir en tot moment la confidencialitat del cas i no impulsar represàlies internes contra les persones implicades en el procediment.

4.7 Persones responsables de la prevenció de riscos laborals

El responsable del servei de prevenció de riscos laborals dins l'empresa tindrà un paper destacat pel que fa a les funcions de vigilància i control de les situacions previstes en aquest protocol, així com també serà partícip dels expedients que se'n puguin derivar i participarà en la Comissió d'Investigació, tal com s'ha descrit anteriorment.

4.8 Persona responsable de personal

Les seves funcions seran:

- Vetllar per la millora continuada de les condicions de treball i perquè les relacions entre els treballadors i les treballadores guardin respecte a la seva intimitat, igualtat i dignitat.
- Vetllar pel compliment d'aquest protocol.
- Garantir la informació al personal en relació amb els seus drets i la normativa que l'empara, així com de les sancions preceptives i del procediment per formular consultes, queixes i sol·licituds d'intervenció.
- Garantir el compliment de les mesures cautelars i/o les mesures correctores que s'escaiguin, per tal de garantir la protecció de les persones implicades i/o evitar l'aparició de nous casos.

5. Exclusions i especificacions

Per tal de concretar el marc conceptual cal especificar que els comportaments descrits a l'annex 1 de definicions com a situacions d'assetjament i violència es consideraran de caire laboral sempre que hagin estat realitzats en el centre de treball, en un entorn al que s'acudeixi per raó de les tasques realitzades i que podran ser perpetrats tant per les persones membres de l'empresa, com per tercers, clients o proveïdors sempre que s'adeqüin a les actituds anteriorment enumerades o d'altres que es puguin considerar en aquestes definicions.

L'aplicació d'aquest protocol no impedirà en cap cas que les persones afectades o el CTTI adoptin les accions legals oportunes.

6. Estratègies de prevenció de les situacions d'assetjament i violència

Seguint els principis de l'acció preventiva que es recullen en l'article 15 de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals (LPRL), el primer objectiu a l'hora d'abordar la prevenció de qualsevol risc és intentar evitar-lo i, si és possible, avaluar-ne l'origen i possibles conseqüència per tal de minimitzar-les. Atenent a aquest principi, l'actuació preventiva enfront les situacions d'assetjament i violència en l'entorn laboral s'organitzarà en base als següents aspectes:

6.1 Elaboració d'estratègies de sensibilització

A tot el personal que treballa a l'empresa, així com al personal de nova incorporació se l'informarà sobre aquells comportaments que són reprovables per part de l'organització, així com dels canals que s'han establert per comunicar aquest tipus de comportaments i/o conductes. Per la divulgació d'aquest protocol s'utilitzaran els mitjans de comunicació corporatius establerts (per exemple, correu electrònic, butlletí, sessions formatives, intranet, web CTTI, etc.). Així mateix, es difondrà a la plantilla sobre què són les situacions d'assetjament i violència i com evitar-les o detectar-les:

- Elaborant materials explicatius.
- Impartint sessions d'informació a les persones treballadores per explicar-los els seus drets, els reglaments i les lleis que els protegeixen, les sancions establertes i el procediment per activar el protocol.

Es planificarà formació específica d'acord amb les funcions assignades dins l'organització i derivades d'aquest protocol.

Es donarà visibilitat dels integrants de la Comissió d'Investigació perquè actuïn de referents per resoldre dubtes i assessorar sobre assetjament de manera confidencial.

6.2 Control i seguiment de la conflictivitat laboral

S'elaboraran estudis per conèixer la incidència d'aquest tipus de conductes a l'organització i les característiques que presenten, i buscar identificadors de la problemàtica i del seu impacte en la salut dels treballadors/ores i en l'eficàcia de l'empresa, com per exemple:

- Augment de la incapacitat temporal o l'accidentalitat.
- Augment de l'absentisme i incompliments d'horari.
- Problemes disciplinaris.
- Augment de sol·licituds de canvi de lloc de treball.

Es farà un control exhaustiu de les actuacions que s'han dut a terme per resoldre conflictes relacionats amb el present protocol.

L'organització podrà subcontractar aquests serveis a una empresa externa sempre i quan s'encarregui de vetllar perquè aquesta compleixi amb els requeriments continguts en aquest protocol de manera objectiva i eficient.

6.3 Prevenció de riscos psicosocials

Es realitzaran i/o actualitzaran les avaluacions de riscos psicosocials específiques, a fi i efecte d'implementar les mesures preventives adreçades a eliminar i, si no fos possible, reduir, els factors que poden afavorir l'aparició de situacions d'assetjament o violència en l'entorn laboral.

Es possibilitarà la identificació precoç de conflictes mitjançant l'establiment d'un vincle de confiança amb els responsables d'intervenir que promogui la comunicació per part de les persones afectades.

6.4. Recursos

La Direcció-Gerència de CTTI es compromet a posar a disposició dels i de les responsables de la Comissió d'Investigació, així com del Servei de Prevenció de Riscos Laborals, els recursos necessaris per a la realització d'aquesta activitat preventiva, així com a la contractació de persones expertes alienes a l'empresa per actuar i/o assessorar en cas que fos necessari.

7. Via interna de resolució de les situacions d'assetjament i/o violència

La via interna consta de tres fases:

Fase 1: Comunicació i assessorament

Aquesta primera fase no és obligatòria, té l'objectiu d'informar, assessorar i acompanyar la persona afectada i preparar la fase de sol·licitud d'intervenció interna i investigació, si escau.

Fase 2: Sol·licitud d'intervenció i investigació

L'objectiu d'aquesta segona fase és comunicar i investigar exhaustivament els fets a fi d'emetre un informe vinculant sobre les evidències o no d'una situació d'assetjament, així com proposar mesures d'intervenció.

Fase 3: Resolució

L'objectiu d'aquesta tercera i última fase és prendre les mesures d'actuació necessàries tenint en compte les evidències, recomanacions i propostes d'intervenció de l'informe de la comissió d'investigació.

El procediment intern de l'empresa es pot iniciar per la fase 1 de comunicació o directament per la fase 2 de sol·licitud d'intervenció. La comunicació la pot fer la persona afectada o qualsevol persona/es que adverteixin una conducta d'assetjament. La sol·licitud d'intervenció únicament la pot fer la persona afectada.

7.1 Principis i garanties

Tot el procediment ha de garantir tots els principis que es recullen a continuació:

Respecte i protecció

S'ha d'actuar amb la discreció necessària per protegir la intimitat i la dignitat de les persones afectades. Les actuacions han de tenir lloc amb el màxim respecte a totes les persones implicades (afectades, testimonis, denunciades, etc.).

Durant totes les actuacions d'aquest procediment les persones implicades poden estar acompanyades i assessorades per una o diverses persones de la seva confiança de l'entorn de l'empresa.

Confidencialitat

La informació generada i aportada per les actuacions en l'aplicació d'aquest protocol ha de tenir caràcter confidencial i només pot ser coneguda per les persones que intervenen directament en el desenvolupament de les diferents fases d'aquest protocol. Per preservar la confidencialitat, des del moment en què es formula la comunicació, la persona o persones responsables de la gestió del cas assignaran uns codis numèrics identificatius, tant a la persona presumptament assetjada com a la suposadament assetjadora, per preservar-ne la identitat.

Les dades relatives a la vigilància de la salut dels treballadors i la informació mèdica de caràcter personal estan subjectes al règim especial de l'article 22 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, i al de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, de manera que només s'incorporaran a l'expedient quan la persona afectada presti el seu consentiment.

Dret a la informació

Totes les persones implicades en aquest protocol tenen dret a la informació sobre el procediment de l'empresa, els seus drets i deures, quina fase s'està desenvolupant, els terminis i, segons la seva característica de participació (en conflicte, afectades o testimonis), sobre el resultat de les diferents fases.

Persones amb capacitat per les funcions assignades

L'empresa ha d'assegurar que les persones responsables de l'execució d'aquest protocol estiguin ben formades en la matèria. Han de ser persones suficientment formades en l'exercici d'aquesta funció, segons el que es recomana en aquest protocol i atenent els estàndards d'atenció recomanats a les persones assetjades.

Diligència i celeritat

La investigació i la resolució del cas s'han de dur a terme amb la professionalitat i diligència degudes i sense demores injustificades, de manera que el protocol es pugui completar en el mínim temps possible i respectant-ne les garanties.

Es recomana que la durada màxima de tot el procés sigui de 20 dies laborables, ampliable en cas necessari, a 30 dies. La durada de la fase 1 ha de ser com a màxim de 3 dies laborables.

Tracte just

El protocol ha de garantir l'audiència imparcial i un tractament just a totes les persones implicades. Totes les persones que hi intervinguin han d'actuar de bona fe en la recerca de la veritat i l'esclariment dels fets denunciats.

Protecció davant de possibles represàlies

Totes les persones implicades en el procediment han de tenir garanties de no-discriminació, ni represàlies per la participació en els processos de comunicació o sol·licituds d'intervenció d'una situació d'assetjament. En els expedients personals només s'hi han d'incorporar els resultats de les sol·licituds investigades i provades.

Col·laboració

Totes les persones que siguin citades en el transcurs de l'aplicació d'aquest protocol tenen el deure d'implicar-se i de prestar la seva col·laboració.

7.2 Mesures cautelars

En funció del risc i/o dany a la persona afectada, una vegada s'hagi iniciat el procediment i fins al tancament, i sempre que hi hagi indicis d'assetjament, la Comissió d'Investigació podrà proposar a la Direcció-Gerència de l'empresa l'adopció de mesures cautelars.

Alguns indicadors que poden orientar la necessitat d'implementar mesures cautelars són: que la persona afectada manifesti una afectació de la situació emocional, sentiment de por, insomni, incomprensió per part dels companys o companyes de feina, o altres situacions com ara l'existència de precedents similars o el relat que existeixen amenaces.

La implementació d'aquestes mesures haurien de ser acceptades per la persona afectada. Algunes mesures cautelars habituals són, per exemple, el canvi de lloc de treball, la reordenació del temps de treball o el permís retribuït, però, en cap cas, aquestes mesures poden suposar per a la persona afectada un menyscabament en les seves condicions de treball i/o salarials.

Les mesures cautelars no poden predisposar el resultat final del procediment i s'han de prendre de forma motivada com a garantia de la protecció de les parts implicades.

Però també, l'adopció d'aquestes mesures s'ha de fer d'una manera personalitzada i coordinada amb tots els agents que intervenen en aquest protocol. S'ha de situar la persona afectada en el centre d'atenció per garantir una atenció integral d'assistència, de protecció, de recuperació i de reparació adequades i evitar la victimització secundària (o revictimització).

7.3 Mesures preventives

La Comissió d'Investigació podrà proposar a la Direcció-Gerència de l'empresa mesures preventives que han d'ajudar a combatre el risc de patir situacions d'assetjament, com per exemple, la formació i la informació.

Cal proporcionar informació i formació respecte què es pot considerar una situació d'assetjament i evitar que, per desconeixement, s'estigui actuant amb comportaments discriminatoris que poden ser objecte de sanció. S'ha de difondre i posar a l'abast de la plantilla la normativa relacionada amb la prevenció d'assetjament, utilitzant tots els canals habituals de comunicació, i s'ha de vetllar per mantenir un entorn de treball segur i saludable.

Com a mesura preventiva és fonamental tractar amb respecte totes les persones amb les quals s'interacciona i requerir el mateix tracte per part dels altres, informar sobre els comportaments o actituds que resulten ofensius i que atempten contra la dignitat, intimitat o integritat, i sol·licitar de forma directa el cessament d'aquestes conductes.

7.4 Fases

Fase 1: Comunicació i assessorament

Aquesta fase del procediment intern s'inicia amb la comunicació de la percepció o sospita d'una conducta d'assetjament que posa en marxa les actuacions de comunicació i d'assessorament.

Quin és l'objectiu?

L'objectiu d'aquesta fase és informar, assessorar i acompanyar la persona afectada i preparar la fase de sol·licitud d'intervenció i investigació (fase 2), si escau.

Qui pot fer la comunicació?

La comunicació, la pot fer:

- a) La persona afectada.
- b) Qualsevol persona o persones que adverteixin una conducta d'assetjament.

A qui es presenta la comunicació?

Cal realitzar la comunicació a qualsevol persona de la Comissió d'Investigació que actuarà com a referent.

Quins són els resultats possibles?

Els resultats d'aquesta fase poden ser tres:

- 1) Que la persona afectada decideixi sol·licitar la intervenció de la Comissió. En aquest cas la persona de referència li ha d'oferir assessorament i suport per concretar la petició.
- 2) Que la persona afectada decideixi no fer sol·licitud d'intervenció i el referent, a partir de la informació rebuda, consideri que hi ha sospita de l'existència d'una situació d'assetjament o risc de caire psicosocial. En aquest cas, la persona de referència ho ha de posar en coneixement del responsable de prevenció de riscos laborals per tal que es dugui a terme o s'actualitzi l'avaluació de riscos psicosocials a l'estructura organitzativa on està ubicada la persona afectada, a fi d'aplicar mesures preventives per reduir o eliminar els factors que poden generar l'aparició de possibles situacions d'assetjament i violència.
- 3) Que la persona afectada decideixi no fer sol·licitud d'intervenció i la persona de referència, a partir de la informació rebuda, consideri que no hi ha evidències de l'existència d'una situació d'assetjament. En aquest supòsit, s'ha de tancar el cas, i no s'ha de fer cap altra acció.

Com i qui custodia la documentació?

La persona de la Comissió d'Investigació que actuï com a referent serà qui es responsabilitzi de la gestió i custòdia de la documentació, si n'hi ha, en la fase de comunicació i assessorament, tot garantint la confidencialitat del conjunt de documents i informació que es generen en aquesta fase.

Si la persona afectada decideix no continuar amb les actuacions, se li ha de retornar tota la documentació que hagi aportat. En cas que decideixi sol·licitar la intervenció de la Comissió d'Investigació, la documentació s'ha d'adjuntar a l'expedient d'investigació que es generi.

En tots els casos, s'han de tenir en compte les comunicacions rebudes a efectes estadístics per al seguiment del protocol per part de l'empresa, sense identificar les dades de les persones implicades.

Fase 2: Sol·licitud d'intervenció i investigació

La investigació s'inicia a partir de la sol·licitud d'intervenció realitzada per la persona afectada. La persona que fa la sol·licitud ha de desenvolupar un relat tan precís i concret com sigui possible en relació amb els indicis que fonamentin la situació denunciada i, en virtut del principi processal de la inversió de la càrrega de la prova, a la persona presumptament assetjadora li pertoca provar que la seva conducta ha estat adequada.

La Comissió es reunirà en un termini màxim de tres dies des de la recepció de la petició d'intervenció per procedir al seu anàlisi.

Quin és l'objectiu?

L'objectiu d'aquesta fase és investigar exhaustivament els fets per tal d'emetre un informe sobre l'existència o no d'una situació d'assetjament, així com per proposar mesures d'intervenció.

Qui fa la sol·licitud d'intervenció?

La sol·licitud d'intervenció, l'ha de presentar la persona afectada, assessorada, si així ho sol·licita, pel referent.

Com es formula la sol·licitud d'intervenció?

La sol·licitud s'ha de presentar per escrit seguint el [formulari](#) disponible a la intranet.

A qui es presenta la sol·licitud d'intervenció?

La Comissió d'Investigació rebrà el formulari de petició.

En el termini màxim de 30 dies laborables posteriors a l'inici de la investigació la Comissió haurà d'emetre un informe que contingui una proposta de resolució i les mesures correctores que es considerin pertinents per acabar amb el conflicte.

Com ha de ser l'informe de la comissió d'investigació?

El procés d'investigació ha de concloure amb un informe vinculant on s'inclouin les conclusions a les quals s'ha arribat i es proposin les mesures correctores que es considerin adients.

L'informe ha d'incloure, com a mínim, la informació següent:

- a) Identificació de la persona/es afectada/es (que és qui presenta la sol·licitud) i la/es presumptament assetjadora/es.
- b) Relació nominal de les persones que hagin participat en la investigació i en l'elaboració de l'informe.
- c) Antecedents del cas, informació de la sol·licitud i circumstàncies.
- d) Altres actuacions: proves, resum dels fets principals i de les actuacions realitzades. Quan s'hagin realitzat entrevistes a testimonis, i per tal de garantir-ne la confidencialitat, el resum d'aquesta actuació no ha d'indicar qui fa la manifestació, sinó només si es constata o no la realitat dels fets investigats.
- e) Circumstàncies agreujants observades:
 - La persona presumptament assetjadora és reincident en la comissió d'actes d'assetjament.
 - Hi ha dues o més persones afectades.
 - S'acrediten conductes intimidadores o represàlies per part de la persona presumptament assetjadora.
 - La persona presumptament assetjadora té poder de decisió respecte de la relació laboral de la persona afectades.
 - La persona afectada té algun tipus de discapacitat.
 - L'estat físic o psicològic de la persona afectada ha sofert greus alteracions, acreditades per un/a metge/essa.
 - Es fan pressions o coaccions a la persona afectada, testimonis o persones el seu entorn laboral o familiar amb la intenció d'evitar o perjudicar la investigació que s'està realitzant.
- f) Conclusions.
- g) Proposta de mesures correctores.

Qui gestiona l'expedient i l'informe?

La Comissió d'Investigació és la responsable de la gestió i custòdia, tot garantint la confidencialitat del conjunt de documents que es generin en aquesta fase (comunicat, documents aportats per la persona afectada, resum d'entrevistes, informe vinculant, etc.). L'empresa ha de posar a disposició els mitjans necessaris per fer efectiva aquesta custòdia.

L'informe de la Comissió d'Investigació s'ha de remetre a la Direcció-Gerència de l'empresa.

Fase 3: Resolució

Segons l'informe elaborat per la Comissió d'Investigació, la Direcció-Gerència de l'empresa ha d'emetre una resolució del cas que contingui els resultats d'aquest informe, que poden ser:

Que hi hagi evidències suficientment provades de l'existència d'una situació d'assetjament:

- Incoació de l'expedient disciplinari per una situació provada d'assetjament.
- Adopció de mesures correctores (de tipus organitzatiu, com ara, canvi de lloc o de centre de treball i, si correspon, l'obertura d'un expedient disciplinari, en què constin la falta i el grau de la sanció).

Que no hi hagi evidències suficientment provades de l'existència d'una situació d'assetjament:

- Arxivament del cas.
- Proposar mesures de millora de les condicions laborals que hagin pogut desencadenar la situació comunicada.

A la resolució s'han de fer constar les dades identificatives de la persona afectada i la presumptament assetjadora, la causa de la sol·licitud d'intervenció i els fets constatats i les conclusions de la Comissió d'Investigació, que han de ser motivades d'acord amb el contingut de l'informe i les mesures correctores que se'n deriven.

S'ha de trametre una còpia autenticada d'aquesta resolució a la persona afectada i la presumptament assetjadora, així com a la representació legal de les persones treballadores.

En el cas de l'obertura d'un expedient disciplinari, serà d'aplicació el procediment establert al conveni col·lectiu de referència i al Reial decret legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels treballadors.

L'assetjament es considera falta greu o molt greu, segons les circumstàncies del cas i el conveni col·lectiu aplicable. És molt important establir sancions coherents amb la gravetat de les conductes, tenint una especial consideració de les circumstàncies agreujants que constin en l'informe.

Si de la investigació realitzada es dedueix que s'ha comès alguna altra falta diferent de la d'assetjament que estigui tipificada en la normativa vigent i conveni, s'ha d'incoar l'expedient disciplinari que correspongui.

Així mateix, tant si l'expedient acaba en sanció com si acaba sense sanció, s'ha de fer una revisió de la situació laboral en què ha quedat finalment la persona que ha fet la sol·licitud d'intervenció.

En tots els casos, quan es conclogui que hi ha hagut assetjament amb resultats de danys a la salut, tant si són físics com si són psíquics, es considerarà un accident laboral, als efectes del que estableix l'article 156 del Reial decret legislatiu 8/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general de la Seguretat Social, o norma equivalent, i es tramitarà a la mútua d'accidents de treball i malalties professionals per tal de procedir al seu reconeixement i per atendre els danys físics i/o psíquics que la salut de la persona hagi pogut patir.

Si es constata que la sol·licitud d'intervenció va ser realitzada de forma enganyosa o dolosa, o amb la intenció de perjudicar la persona presumptament assetjadora en l'àmbit laboral o personal, la Comissió ho posarà en coneixement de la Direcció-Gerència qui podrà incoar un expedient disciplinari a les persones responsables, sense perjudici de les accions legals que es poguessin iniciar.

7.5 Seguiment

El / la responsable de persones i el responsable de prevenció de riscos laborals seran els encarregats d'efectuar el seguiment del compliment de les mesures acordades i de verificar que la situació que va originar el conflicte ha finalitzat, sempre que aquesta persona no hagi estat part implicada. En aquest últim cas la supervisió correspondrà directament a la Direcció Gerència de l'empresa.

Per fer-ho, les persones responsables en cada cas, podran concertar una entrevista amb les persones afectades en el termini que es consideri convenient posteriorment a la resolució.

La persona de referència de la Comissió també acompanyarà en aquesta fase donant el seu suport a l'adaptació de la persona afectada.

8 Vies externes: administrativa i judicial

L'empresa es compromet a facilitar als treballadors i treballadores la informació necessària per a que coneguin i tinguin accés a les vies administratives i judicials de resolució de les situacions relacionades amb l'assetjament i la violència en el treball.

Les vies externes possibles són:

- Via administrativa: mitjançant denúncia a la Inspecció de Treball.
- Via de la jurisdicció social: mitjançant la interposició d'una demanda.
- Via de la jurisdicció penal: mitjançant la interposició d'una denúncia.

9. Seguiment i avaluació del protocol

Aquest protocol es revisarà i modificarà sempre que sigui necessari; o bé per adaptar el seu funcionament, per imperatiu legal, o bé per petició d'alguna de les figures de representació de l'empresa i / o de les persones treballadores, d'acord amb els òrgans de consulta i participació establerts.

10. Revisió i aprovació del procediment

VERSIÓ	REDACTAT/REVISAT PER	APROVAT PER	DATA APROVACIÓ	DATA PUBLICACIÓ
V1		Direcció / Gerència - Comitè Seguretat i Salut	10/02/2020	Document intern
V2	Direcció de Persones i Organització Serveis Jurídics	Direcció / Gerència - Comitè Seguretat i Salut	17/01/2024	31/01/2024

DIRECCIÓ-GERÈNCIA	COMITÈ SEURETAT I SALUT

11. Annexes

Annex 1: Definicions

Riscos psicosocials

En la prevenció de riscos laborals es denominen factors de risc psicosocials per a la salut aquells que s'originen en l'organització del treball i que generen respostes de tipus fisiològic (reaccions neuroendocrines), emocional (sentiments d'ansietat, depressió, alienació, apatia, etc.), cognitiu (restricció de la percepció, de l'habilitat per a la concentració, la creativitat o la presa de decisions, etc.) i conductual (abús d'alcohol, tabac, drogues, violència, assumptió de riscos innecessaris, etc.) que són conegudes popularment com a estrès i que poden ser precursors de malalties en certes circumstàncies d'intensitat, freqüència i durada.

L'exposició laboral a factors psicosocials s'ha identificat com una de les causes més rellevants d'absentisme laboral per motius de salut i s'ha relacionat molt especialment amb problemes de salut altament prevalents, com les malalties cardiovasculars, els trastorns de la salut mental, i els musculoesquelètics.

Quan a les avaluacions sobre riscos laborals es distingeixen els següents factors que poden originar riscos psicosocials:

- Les exigències psicològiques del treball (en les seves diverses vessants quantitatives, cognitives i emocionals).
- Els conflictes originats en la necessitat de compaginar tasques i temps laborals, familiars i socials.
- El suport social (de companys/es i superiors), la qualitat de lideratge i alguns altres aspectes de les relacions entre persones que implica el treball.
- Les compensacions derivades del treball.
- La inseguretat sobre l'ocupació i les condicions de treball fonamentals.

En aquest sentit, l'assetjament es considera un factor de risc psicosocial pel que fa a les conseqüències que pot originar sobre les persones que en són víctimes, així com sobre el conjunt de les plantilles que es veuen implicades en conductes d'aquest tipus.

Assetjament psicològic en el treball

S'entén per assetjament psicològic en el treball o *mobbing*, aquella situació en la que una persona o grup de persones exerceixen una violència psicològica sobre una altra o d'altres persones en el lloc de feina, per tal de destruir-les personal o professionalment, creant un clima o ambient laboral hostil. Aquesta violència ha d'ésser sistemàtica o habitual, és a dir, està immersa en un procés i no es tracta d'un únic acte, per greu i intens que aquest pugui ser.

Es poden definir tres tipus d'assetjament laboral segons qui és la persona que l'exerceix:

- Ascendent: quan una persona que ostenta un càrrec jeràrquic superior es veu assetjada per una o diverses persones subordinades.
- Horitzontal: quan un treballador o treballadora es veu assetjada per una altra persona del seu mateix nivell jeràrquic. Acostuma a basar-se en relacions de poder informals.
- Descendent: quan una persona que ostenta un càrrec jeràrquic superior humilia, menysprea o abusa psicològicament d'una persona d'un nivell jeràrquic inferior, aprofitant la seva posició de poder a l'empresa o organització.

Sense que conformi una llista exhaustiva ni concloent, les conductes més habituals que s'acostumen a descriure com a característiques de l'assetjament psicològic al treball són:

- Assignar treballs sense cap valor o utilitat, fet que degrada professionalment al treballador/a.
- Treure importància sistemàticament a l'esforç del / de la treballador/a, o als seus èxits, o atribuir-los a l'atzar o d'altres factors aleatoris.
- Menysprear o ofendre personalment o professionalment el treballador o treballadora.
- Abusar del poder que s'ostenta mitjançant la fixació d'objectius inabastables, el control desmesurat del rendiment i la denegació injustificada de l'accés a períodes de permís i activitats de formació.
- Restringir les possibilitats de comunicació amb d'altres companys/es.
- Aïllar la persona tan físicament com socialment.
- Ignorar o excloure el treballador o treballadora dins l'organització o empresa.

Tanmateix, el que determinarà que una conducta pugui ser considerada assetjament serà que la mateixa tingui entitat suficient per generar un ambient hostil de treball per a la persona que la pateix així com perjudicis físics i psicològics a la mateixa.

Assetjament sexual

El constitueix qualsevol comportament verbal, no verbal o físic d'índole sexual que tingui com a objectiu o produeixi l'efecte d'atemptar contra la dignitat d'una persona o de crear-li un entorn intimidador, hostil, degradant, humiliant, ofensiu o molest. És una forma d'abús que s'exerceix des d'una percepció o sensació de poder psíquic o físic respecte a la persona presumptament assetjada i que es pot donar en qualsevol àmbit de relació entre persones. Hi pot haver, o no, superioritat jeràrquica.

Es poden trobar una multiplicitat de comportaments (verbals, no verbals o físics) realitzats per la persona presumptament assetjadora cap a la víctima; des d'aquells aparentment inòculs fins a accions que són manifestament greus i constitueixen per si mateixes delictes penals. Així mateix, aquests es poden donar puntualment o de forma sistemàtica i reiterada.

Sense delimitar o excloure altres comportaments, es poden remarcar els següents exemples:

- Mirades lascives i/o gestos obscens.
- Inducció per quedar-se a soles innecessàriament.
- Comentaris i bromes sexuals ofensives.
- Invitacions persistents per a concretar cites.
- Comentaris sobre les pròpies fantasies i capacitats sexuals.
- Peticions de favors sexuals.
- Contacte o apropament físic intencionat i no sol·licitat.
- Ús d'imatges amb contingut sexual explícit.
- Notes o missatges de correu electrònic de contingut sexual de caràcter ofensiu.

L'assetjament s'origina en l'àmbit laboral i pot tenir continuïtat fora d'aquest àmbit. Un sol fet, pel seu caràcter presumptament delictiu o summament ofensiu, pot constituir per si sol un cas d'assetjament. Decidir que una determinada conducta és sexualment no desitjada correspon a la persona receptora.

Assetjament per raó de sexe, orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere

El constitueix un comportament (sistemàtic i repetitiu) realitzat en funció del sexe, orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere d'una persona en ocasió de l'accés al treball remunerat, la promoció en el lloc de treball, l'ocupació o la formació, que tingui com a propòsit l'efecte d'atemptar contra la dignitat de la persona i de crear-li un entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant o ofensiu.

Dins d'aquest tipus d'assetjament s'inclou l'assetjament o tracte desfavorable per embaràs, maternitat i paternitat, o l'assumpció de responsabilitats familiars; així com qualsevol conducta d'assetjament perpetrada en base a l'orientació sexual, la identitat de gènere o expressió de gènere de la víctima.

La diferència principal entre l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe és que mentre que el primer té un component sexual, el segon té a veure amb discriminacions relacionades amb el fet de pertànyer a un sexe, orientació sexual, identitat o expressió de gènere concret, com ara, pel fet de simplement ser dona, estar embarassada o ser mare i/o voler exercir algun dret laboral previst per a la conciliació de la vida personal, familiar i laboral. Així com també pot ser originada pel fet que la persona que n'és víctima tingui una determinada orientació sexual, identitat o expressió de gènere.

Pel que fa a l'assetjament per raó d'identitat o expressió de gènere en concret, inclou qualsevol comportament no desitjat envers les persones transsexuals, les que es troben en procés de reassignació de gènere o de sexe i envers el sentiment de persones de pertinença a un sexe o un altre, amb independència del sexe biològic.

Es pot produir entre companys o companyes (assetjament horitzontal) o entre un comandament i un subordinat o subordinada (assetjament vertical).

A tall d'exemple, sense excloure o limitar, es consideren els comportaments següents susceptibles de ser assetjament per raó de sexe, orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere:

- Tenir actituds condescendents o paternalistes.
- Dir insults basats en el sexe i/o l'orientació sexual de la persona treballadora.

- Tenir conductes discriminatòries per raó de sexe.
- Fer servir formes ofensives per adreçar-se a la persona.
- Ridiculitzar, menystenir les capacitats, les habilitats i el potencial intel·lectual d'una persona per raó de sexe.
- Utilitzar humor sexista.
- Ignorar les aportacions, els comentaris o les accions d'una persona per raó de sexe.
- Fer assetjament ambiental per raó de sexe.
- Una treballadora només pel fet de ser dona.
- Una treballadora pel fet d'estar embarassada o per la seva maternitat.
- Un/a treballador/a per motiu del seu gènere (perquè no exerceix el rol que culturalment s'ha atribuït al seu sexe) o en l'exercici d'algun dret laboral previst per a la conciliació de la vida personal i laboral.
- Bromes i/o insults sexistes i ofensius.
- Aïllament.
- Ridiculització i menyspreu de les capacitats i el potencial d'una persona per raó del seu sexe, orientació i/o identitat sexual.
- Comentaris discriminatoris que menyspreïn el seu treball.

Violència en l'entorn de treball

Es consideraran violència física aquells comportaments verbals o físics que siguin amenaçadors, intimidatoris o vagin acompanyats d'actituds abusives i d'assetjament, encarades a la producció d'un dany corporal més o menys immediat.

Per a que es consideri una conducta violenta no serà necessari que aquesta sigui reiterada en el temps, ni tampoc que arribi a produir el resultat esperat de causar un dany sobre la integritat física d'un treballador o treballadora.

Sense que conformi una llista exhaustiva ni concloent, les conductes més habituals que s'acostumen a descriure com a característiques a violència en l'entorn laboral són:

- Abús emocional: intimidació, amenaces, menyspreu, humiliació o rebuig cap a una determinada persona.
- Agressions físiques o verbals puntuals o continuades.
- Comportament i conductes que suposin el menyspreu, descrèdit i/o humiliació per raons de gènere, diversitat funcional, ètnia, ideologia o d'afiliació religiosa, política o sindical.

Annex 2: Diagrama de flux

