AJUNTAMENT
DE L'ALBIOL

PROTOCOL ASSETJAMENT LABORAL

El protocol per a la prevenció i gestió de l'assetjament és un instrument clau per garantir, concretar i fer efectiva l'empara dels drets fonamentals i l'obligació de protecció de la salut i de la igualtat de les persones treballadores.

En aquest sentit, a les pàgines que venen a continuació es despleguen un conjunt d'elements que permeten aplicar de forma eficient i eficaç els diferents aspectes que permeten garantir la prevenció i resolució de les situacions d'assetjament.

En primer lloc trobem els principals conceptes i comportaments que emmarquen les situacions d'assetjament, així com la seva tipologia i quins grups o col·lectius mereixen una especial atenció i l'abast d'aplicació del Protocol.

En segon lloc s'exposen les obligacions i responsabilitats de l'Ajuntament de l'Albiol, les funcions que corresponen a la representació legal dels treballadors i treballadores en aquest àmbit i els drets i les obligacions de les persones treballadores.

Un tercer apartat desenvolupa els principals mecanismes per prevenir l'assetjament, centrats a avaluar aquestes situacions, en lacomunicació i en la sensibilització i la formació.

Al quart apartat es plantegen les vies d'actuació davant de les situacions d'assetjament, les quals es divideixen en la via interna, les denúncies infundades o falses i les vies externes.

Un cinquè apartat estableix els criteris de seguiment, avaluació i actualització del protocol.

Per acabar, s'incorpora al document el sisè apartat d'annexos referits a model d'estudi de documentació annexa, model de denúncia per assetjament laboral i model de consentiment d'utilització de la informació per realitzar la fase instructora.

Queda a la disposició aquest Protocol amb la voluntat que serveixi, especialment, per prevenir possibles situacions d'assetjament i, en el cas de produir-se, per disposar de mecanismes de resolució que assegurin la qualitat del treball i la salut laboral de les persones treballadores.

1. Conceptes i comportaments relatius a l'assetjament

Per determinar quan es produeixen situacions d'assetjament és important clarificar quins són els conceptes i comportaments que hi van associats.

A tal fi, es contemplen 7 apartats:

- Assetjament sexual.
- Assetjament per raó de sexe i/o identitat de gènere.
- Assetjament psicològic en el treball.
- Assetjament per raó d'orientació o identitat sexual.
- Tipologies d'assetjament.

- Grups especials atenció en relació en les conductes d'assetjament.
- Abast dels vincles laborals.

Cal tenir present que en tots els tipus d'assetjament apareixen els trets següents:

- Comportaments no desitjats ni volguts per part de la persona que els rep.
- Comportaments perjudicials per a la persona que els rep.
- Comportaments repetitius o excepcionalment greus que atempten contra la dignitat o creen un entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant o ofensiu.

1.1 Assetjament sexual

S'entén per assetjament sexual la situació en què es produeix qualsevol comportament verbal, no verbal o físic no desitjat, d'indole sexual, amb el propòsit o l'efecte d'atemptar contra la dignitat d'una persona, tot generant un entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant o ofensiu.

Els comportaments d'assetjament sexual poden manifestar-se de les formes següents:

Verbals

- Fer comentaris sexuals obscens.
- Fer bromes sexuals ofensives.
- Adreçar-se amb formes denigrants o obscenes.
- Difondre rumors sobre la vida sexual d'una persona.
- Preguntar o explicar fantasies, preferències sexuals.
- Fer comentaris grollers sobre el cos o l'aparença física.
- Parlar sobre les pròpies habilitats / capacitats sexuals.
- Fer invitacions persistents per participar en activitats socials lúdiques, tot i que la persona que les rep hagi deixat clar que resulten no desitjades.
- Oferir o fer pressió per concretar cites compromeses o trobades sexuals.
- Demanar favors sexuals.

No verbals

- Dirigir mirades lascives al cos.
- Gesticular de forma obscena.
- Fer ús de gràfics, dibuixos, fotografies o imatges de contingut sexualment explícit.
- Trametre cartes, notes o missatges electrònics de contingut sexual de caràcter ofensiu.

Físiques

- Apropar-se físicament de forma excessiva.
- Arraconar la persona.
- Buscar deliberadament quedar-se a soles amb la persona de forma innecessària.
- Dur a terme un contacte físic deliberat no sol·licitat (pessigar, tocar, fer massatges, etc..)

- Tocar intencionadament o "accidentalment" les parts sexuals del cos.
- Violar.

1.2 Assetjament per raó de sexe i/o identitat de gènere

S'entén per assetjament per raó de sexe la situació on es produeix un comportament no desitjat relacionat amb el sexe d'una persona, amb el propòsit o l'efecte d'atemptar contra la dignitat d'una persona, tot generant un entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant o ofensiu.

Alguns exemples de comportaments associats a l'assetjament per raó de sexe són:

- Manifestar conductes discriminatòries pel fet de tractar-se d'una dona.
- Utilitzar formes ofensives d'adreçar-se a la persona.
- Ridiculitzar o menystenir les capacitats i el potencial intel·lectual de les dones.
- Utilitzar humor sexista menyspreant les dones.
- Menystenir la feina feta per les dones.
- Ridiculitzar les persones que assumeixen tasques tradicionalment fetes per l'altre sexe.
- Ignorar aportacions, comentaris o accions de les dones.
- Burlar-se de les orientacions sexuals d'una persona.

Podrien ser especialment freqüents i són greus les situacions d'assetjament que es produeixen per raó de l'embaràs i la maternitat de les dones en totes les escales professionals.

L'assetjament s'inicia normalment quan la treballadora comunica que està embarassada, quan s'incorpora de nou a la feina després de la baixa maternal o quan sol·licita alguns dels drets laborals previstos en aquest supòsit.

Alguns exemples d'aquest tipus de comportaments són:

- Assignar a una dona un lloc de treball de responsabilitat inferior a la seva capacitat o categoria professional o modificar les tasques assignades sense motiu.
- Assignar a una dona tasques sense sentit o impossibles d'assolir, per exemple, terminis irracionals o crear-li una sobrecàrrega de feina per reducció de jornada i no complementar-la.
- Sabotejar la seva feina o impedir, deliberadament, l'accés als mitjans adequats per realitzar-la: informació, documents, equipament, etc.
- Denegar a una dona arbitràriament permisos als quals té dret.

Normalment, el propòsit de l'assetjament per raó de sexe en aquests casos és el de forçar la persona a renunciar voluntàriament al seu lloc de treball o a renunciar als drets i beneficis que li corresponen (per exemple, reducció de jornada per atenció als fills/es) o induir-la a renunciar-hi.

1.3 Assetjament psicològic en el treball

S'entén per assetjament psicològic en el treball el conjunt d'accions, conductes o comportaments exercits de forma sistemàtica i perllongada en el temps i destinats a danyar la integritat física o psicològica d'una o més persones a través de la utilització d'una correlació de forces asimètriques, amb la finalitat de destruir la seva reputació i les seves xarxes de comunicació, i pertorbar l'exercici de les seves funcions.

L'assetjament psicològic en el treball també es coneix com a assetjament moral, mobbing, assetjament laboral o psicoterror laboral.

Els trets més característics per tal que una situació es pugui identificar com d'assetjament psicològic en el treball son els següents:

- *Existència de dues parts*

Qui assetja, amb comportaments i actituds hostils, dominants o vexatoris (no fa falta que tingui una posició jeràrquica superior a la de la víctima). La víctima en una posició desavantatjosa.

- *Situació d'asimetria*

La correlació de forces ha de ser desequilibrada, sigui perquè la víctima no pugui defensar-se o sortir-se'n, sigui per motius socials (posició jeràrquica, categoria professional) o per motius econòmics (dependència material, estabilitat laboral), o bé per causes físiques (edat, força o resistència física) o psíquiques (caràcter de la víctima, carisma de qui assetja).

- *Intencionalitat*

Els comportaments d'assetjament han d'estar clarament destinats a fer mal a la víctima i amb una clara determinació, sigui a través d'actituds destinades a desacreditar-la o discriminar-la, tot ofenent-la, humiliant-la, intimidant-la oviolentant-la.

- *Freqüència i duració*

L'adopció dels comportaments d'assetjament ha de ser sistemàtica i perllongada en el temps.

- *Destinació*

Els comportaments han d'estar clarament destinats i focalitzats sobre una persona o bé un grup molt reduït de persones.

- *Manifestació inicial*

Normalment, durant la primera fase, l'agressor adopta els comportaments d'assetjament de manera secreta, oculta o subtil.

- *Objectiu*

L'objectiu bàsic dels comportaments d'assetjament psicològic és alliberar-se d'una persona perquè resulta incòmoda per motius personals o laborals.

Els comportaments d'assetjament psicològic poden manifestar-se de les formes següents:

- *Atacs a la víctima amb mesures organitzacionals*

- Restringir a la persona les possibilitats de parlar.
- Canviar la ubicació d'una persona, separant-la dels seus companys i companyes.
- Jutjar de manera ofensiva l'execució de les tasques d'una persona.
- Qüestionar constantment les actuacions d'una persona.
- Assignar tasques absurdes, sense sentit o amb intenció d'humiliar.
- Assignar a una persona objectius impossibles d'assolir.
- Assignar a una persona tasques molt per sota o per sobre de la seva formació i capacitat.

- *Atacs a les relacions socials de la víctima, propiciant l'aïllament social*

- Restringir o prohibir als companys i companyes la possibilitat de parlar amb la persona.
- Refusar la comunicació amb una persona mitjançant gestos i mirades.
- Refusar la comunicació directa amb la persona afectada i no dirigir-li la paraula.
- Tractar una persona com si no existís (ignorar-la radicalment).

- *Ataca a la vida privada de la víctima*

- Fer critiques permanents a la vida privada d'una persona.
- Practicar el terror telefònic: amenaces, insults i silencis.
- Fer semblar estúpida una persona.
- Donar a entendre que una persona té problemes psicològics.
- Burlar-se de les discapacitats d'una persona.
- Imitar gestos, veus i altres característiques pròpies d'una persona.
- Burlar-se de la vida privada de la persona afectada.
- Atacar les actituds i creences polítiques, religioses o ètiques d'una persona.
- Burlar-se dels orígens o de la nacionalitat de la víctima.

- *Agressions verbals*

- Cridar o insultar.
- Criticar permanentment el treball de la persona.
- Proferir amenaces verbals.

- *Rumors*

- Parlar malament a esquenes de la persona de forma sistemàtica.
- Difondre rumors diversos contra la persona, siguin certs o no.

1.4 Assetjament per raó d'orientació o identitat sexual

L'assetjament per raó de l'orientació sexual inclou tot un seguit de comportaments no desitjats relacionats amb l'orientació sexual d'una persona que tingui com a propòsit o produeix l'efecte d'atemptar contra la seva dignitat i de crear-li un entorn intimidador, hostil, degradant, humiliant o ofensiu.

Així mateix, l'assetjament per raó de la identitat sexual 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.

En ambdós tipus d'assetjament es reprodueixen molts dels trets i comportaments indicats als apartats anteriors, especialment en el d'assetjament psicològic en el treball.

1.5 Tipologies d'assetjament

Es distingeixen 5 tipus d'assetjaments:

- Assetjament d'intercanvi (o quid pro quo). És força la persona assetjada a escollir entre sotmetre's als requeriments sexuals o perdre certs beneficis o condicions en el treball (incorpora el xantatge sexual).
- Assetjament ambiental. Es crea un ambient intimidatori, hostil i ofensiu.
- Assetjament horitzontal. Es produeix entre companyes i companys.
- Assetjament vertical descendent. Es genera de dalt a baix, del o la cap a la persona que en depèn.
- Assetjament vertical ascendent. Es genera de baix a dalt, del treballador o treballadora al o a la seva cap. Es pot manifestar de forma grupal.

1.6 Grups d'especial atenció a les conductes d'assetjament

L'assetjament es pot donar en qualsevol professió, àmbit laboral, categoria professional, situació laboral o grup d'edat.

Malgrat que és un fenomen que depassa les categories professionals, els nivells de formació o els nivells de retribució, hi ha grups que mereixen una especial atenció per la seva vulnerabilitat:

- Dones soles amb responsabilitats familiars: mares solteres, viudes, separades i divorciades.

- Dones que accedeixen per primera vegada a sectors professionals o categories tradicionalment masculines, en les quals hi tenen poca presència, o que ocupen llocs de treball que tradicionalment s'han considerat destinats als homes.
- Persones joves que acaben d'aconseguir la seva primera feina.
- Persones amb contractes temporals o subcontractades.
- Persones homosexuals, lesbianes o transsexuals.
- Persones amb discapacitats.
- Persones immigrants o que pertanyen a minories ètniques.

1.7 Abast dels vincles laborals

A efectes de qualificar com a laboral una situació d'assetjament cal tenir en compte que els límits de l'entorn laboral no venen determinats ni pel lloc físic, ni per la jornada laboral, ni per la forma de vinculació jurídica amb l'ens local.

La qüestió rellevant és la relació de causalitat entre l'assetjament i el treball: aquest no es produeix si la persona assetjada no presta els seus serveis a l'organització.

Qualsevol lloc o moment en el qual les persones es troben per qüestions professionals i laborals es considera entorn laboral a efectes d'assetjament. Això inclou viatges, jornades de formació, reunions, actes socials, etc.

També es considera assetjament laboral el que poden rebre persones externes a la organització, però que hi estan vinculades per motius professionals: treballen a empreses proveïdores, sol·liciten un lloc de treball, estan en procés de formació o pràctiques, etc..

La responsabilitat de la organització engloba tant la protecció a les persones que hi treballen com a les persones que hi tenen alguna vinculació professional, encara que no existeixi un vincle laboral directe.

2. Drets, obligacions, principis i valors

D'acord amb el marc legal, la organització té la plena responsabilitat de garantir el dret de totes les persones en un entorn de treball saludable l'obligació de promoure condicions de treball que evitin qualsevol tipus d'assetjament laboral i d'establir procediments per a la seva prevenció i sanció.

Per tal de protegir les persones treballadores enfront de l'assetjament s'hi estableixen una sèrie d'obligacions, tant per a l'organització com per a la representació de les persones treballadores.

Queda recollit per la següent normativa catalana: Llei 5/2008, del dret de les dones a erradicar la violència masclista, i la Llei 17/2015, d'igualtat efectiva de dones i homes, així com les modificacions i actualitzacions que es facin posteriorment.

I per la següent normativa espanyola: Llei orgànica 1/2004, sobre les mesures de protecció integral contra la violència de gènere, i la Llei Orgànica 3/2007, per la

igualtat efectiva entre dones i homes, així com les modificacions i actualitzacions que es facin amb posterioritat.

2.1 Obligacions i responsabilitats de la organització

L'obligació de la organització de prevenir l'assetjament es fonamenta en un ventall ampli d'aplicació de normes que fonamenten possibles sancions i indemnitzacions que poden exigir-li.

- *Obligacions legals*

- Respectar la igualtat de tracte i d'oportunitats en l'àmbit laboral i no discriminar les seves treballadores i treballadors.
- Adoptar mesures que evitin qualsevol tipus de discriminació laboral entre dones i homes.
- Promoure condicions de treball que evitin l'assetjament.
- Arbitrar procediments específics per a la prevenció de l'assetjament i per encausar les denúncies o reclamacions que pugui formular qui n'hagi estat objecte.
- Protegir les persones treballadores enfront dels riscos laborals.

Aquestes obligacions demanen un determinat tipus de comportaments, especialment pel que fa a les persones amb responsabilitats de comandament:

- Tractar tothom amb respecte i educació, evitant qualsevol comportament o actitud que pugui ser ofensiva, molesta o discriminatòria.
- Garantir l'acompliment i el seguiment de les orientacions i principis que estableix aquest protocol.
- Observar possibles indicis de situacions d'assetjament.
- Facilitat que s'informi d'aquestes situacions utilitzant les vies i els processos establerts.
- Respondre adequadament a qualsevol persona que comuniqui una queixa.
- Investigar i informar rigorosament de les queixes o denuncies produïdes.
- Fer un seguiment de la situació després de la queixa o denúncia produïda.
- Mantenir la confidencialitat dels casos que es produeixen.

2.2 La representació legal de les persones treballadores

La protecció de les persones treballadores enfront de l'assetjament constitueix una de les funcions de la representació de les persones treballadores.

Així mateix la / el delegat de prevenció de riscos laborals assumeixen la representació de les persones treballadores amb funcions especifiques en matèria de riscos laborals, en els quals cal incloure els riscos psicosocials.

Les principals funcions de les organitzacions sindicals en aquest àmbit son:

- Implicar-se en la definició de la política de la organització contra l'assetjament.

- Participar en l'elaboració del protocol de prevenció i gestió de l'assetjament.
- Contribuir a crear una major cultura i sensibilitat sobre aquest tema.
- Establir i donar a conèixer els mecanismes i procediments per conèixer l'abast d'aquests comportaments a fi de contribuir a la detecció de situacions de risc.
- Donar suport a les persones treballadores que puguin estar patint aquesta situació.
- Garantir la inexistència de represàlies vers les persones treballadores que s'acullin o participin en actuacions contra conductes d'assetjament.
- Garantir l'aplicació efectiva de les sancions i que no se'n derivin represàlies.

2.3 Els treballadors / treballadores

La constitució espanyola tutela els drets fonamentals de les persones: dret a la integritat física i moral i dret a la intimitat personal. La mateixa Constitució afirma que les persones tenen dret al treball en condicions d'igualtat sense que en cap cas pugui existir discriminació per raó de sexe.

En aquest sentit, les persones treballadores tenen dret al respecte de la seva intimitat, a la consideració deguda de la seva dignitat enfront de l'assetjament i a una protecció eficaç en matèria de seguretat i salut en el treball.

Com assenyala el Codi de Conducta Europeu, els treballadors i les treballadores tenen un paper clau per crear un entorn laboral en el qual l'assetjament sigui inacceptable. Poden contribuir a prevenir-lo des de la seva sensibilitat entorn el tema, i a garantir uns estàndards de conducta pròpia i envers als altres que no siguin ofensius.

En matèria de prevenció de riscos, les persones treballadores estan obligades a informar immediatament al cap o la cap directe i a les persones treballadores designades per realitzar activitats de protecció i de prevenció, sobre qualsevol situació que al seu criteri comporti, per motius raonables, un risc per a la seguretat i la salut laboral.

Així mateix, també estem obligats a cooperar amb la direcció de la organització perquè aquesta pugui garantir unes condicions de treball que siguin segures i no comportin risc per a la seguretat i la salut de cap persona que hi treballa.

Els drets i les obligacions de les persones treballadores es poden sintetitzar en els punts següents:

- Dret a un entorn de treball saludable i a no patir cap tipus d'assetjament.
- Obligació de tractar els altres amb respecte.
- Obligació de no ignorar les situacions d'assetjament.
- Obligació d'informar de les situacions d'assetjament de què es tingui coneixement.
- Obligació de cooperar en la investigació d'una denuncia interna d'assetjament.
- Obligació de mantenir el deure de confidencialitat.

2.4 Principis i valors

Les situacions d'assetjament i violència son un atemptat a la dignitat humana. És per això que es fa del tot necessari crear, mantenir i protegir un entorn laboral que faciliti la prevenció, detecció i intervenció de situacions d'assetjament.

Per tot això, i a efectes de complir amb el deure que té l'organització de vetllar per la seguretat i salut del seu personal de l'organització i d'adoptar les mesures necessàries per protegir-lo, així com defensar el seu dret a ésser tractat amb dignitat:

- L'organització rebutja, de manera contundent, qualsevol tipus d'assetjament sexual per raó de sexe o diversitat sexual i declara, expressament, que els considera inacceptables i intolerables, sense atendre qui sigui la persona assetjada o assetjadora.
- Tot el personal té dret a un ambient de treball adequat, lliure de problemes d'intimidació, i ha de tenir garantida l'ajuda a la persona que el pateixi, establint les mesures preventives i disciplinàries oportunes i aquelles de caràcter corrector, que evitin que la situació pugui repetir-se.
- El personal té dret que aquest tipus de denúncies es tramitin amb un rigorós respecte a la intimitat, confidencialitat, objectivitat i neutralitat, tal i com es recull en aquest protocol.

En aquest protocol han de regir els principis de:

- Discreció, que permeti mantenir la intimitat i la dignitat de les persones afectades.
- Voluntarietat de la persona assetjada per iniciar qualsevol actuació investigadora o procedimental per al tractament i la 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 disciplinaries.
- Diligència: la investigació i la resolució es faran en el mínim temps possible.
- Transparència i equitat.
- Restitució de les condicions laborals, per a aquelles situacions que hagin derivat en una pèrdua.
- Compromís de l'organització de tolerància zero en relació a qualsevol conducta o actitud constitutiva d'assetjament sexual i/o per raó de sexe o identitat de gènere.

3. Vies de prevenció

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-ho, si és possible, i de no ser-ho, ha d'avaluar el risc existent i actuar sobre l'origen d'aquest, per tal de minimitzar-lo.

Atenent aquest principi, l'actuació preventiva enfront de l'assetjament laboral s'ha de plantejar a 3 nivells: avaluació i prevenció de situacions d'assetjament laboral, la comunicació i difusió del protocol i la sensibilització i la formació.

3.1 Avaluació i prevenció de situacions d'assetjament

Els organismes implicats han d'impulsar actuacions preventives en el marc de les seves competències. A continuació s'indiquen algunes mesures que s'han de desenvolupar:

- Realitzar estudis per conèixer la incidència d'aquest tipus de conductes a l'organització i les característiques que presenta i buscar identificadors de la problemàtica i del seu impacte en la salut de les treballadores i els treballadors i en l'eficàcia de les organitzacions:

  - ✓ Augment de la incapacitat temporal.
  - ✓ Augment de l'absentisme.
  - ✓ Incompliments d'horari.
  - ✓ Problemes disciplinaris.
  - ✓ Augment de l'accidentabilitat.
  - ✓ Disminució de la productivitat.
  - ✓ Augment de sol·licituds de canvi de lloc de treball.
  - ✓ Increment de la demanda d'atenció mèdica per part de les persones d'un entorn laboral determinat.

La organització realitzarà un recull anual d'aquestes dades per poder comparar anualment les disminucions o els augments de percentatges d'aquests indicadors.

- Habilitar recursos diversificats per a la resolució precoç de cada tipus d'assetjament:

  - ✓ Establir instruments d'identificació precoç de conflictes o mediació per a ús dels comandaments.
  - ✓ Fer estudis de clima laboral.

Existeix bústia de suggeriments creada amb la finalitat de denunciar el possible assetjament laboral existent, per això ja s'han creat els mecanismes oportuns.

3.2 La comunicació i difusió del protocol

Amb l'elaboració del protocol i la seva difusió, tots els treballadors han de saber que determinats comportaments i actituds no es toleren i que es disposa de mecanismes per prendre mesures immediates si se'n té coneixement.

La comunicació i difusió del protocol permet:

- ✓ Posar de manifest la política de la organització davant de les situacions d'assetjament.
- ✓ Fer emergir públicament el tema de l'assetjament.
- ✓ Manifestar de forma clara la desaprovació i vigilància de conductes i actituds no desitjables.

- ✓ Fer patent que totes les persones de l'organització, en tots els seus nivells, tenen dret que es respecti la seva dignitat i l'obligació de col·laborar perquè tothom sigui respectat.
- ✓ Donar a conèixer els mecanismes per abordar una determinada situació d'assetjament en el cas de produir-se.

El protocol es podrà comunicar i difondre a través dels següents canals:

- ✓ El web de la organització.
- ✓ Per qualsevol altre mitjà que es consideri oportú i que compleixi amb els objectius fixats (xarxes socials, mail,)

3.3 Sensibilització i formació

És convenient desenvolupar estratègies preventives que evitin o redueixin la possibilitat de l'aparició de conductes d'assetjament.

- Planificar formació especifica a tots els nivells jeràrquics, tècnics dels serveis de prevenció i personal de les unitats de RRHH i personal competent en matèria jurídica.
- Difondre informació:
  - ✓ Difondre informació que incorpori mesures preventives
  - ✓ Elaborar instruments d'identificació prèvia per al conjunt del personal i comandaments.
  - ✓ Realitzar sessions d'informació al personal, per explicar-los els seus drets, els reglaments i les lleis que els protegeixen, les sancions establertes i el procediment per activar el protocol.
  - ✓ Oferir càpsules formatives i informatives.
  - ✓ Establir un sistema de participació o qualsevol altre mecanisme consensuat.

4. Vies d'actuació davant l'assetjament

Hi ha diferents vies d'actuació davant d'una situació d'assetjament.

La persona que considera que pateix una situació d'assetjament disposa de les alternatives següents:

- ✓ Adreçar-se directament a la persona autora dels fets i exigir-li un canvi de comportament.
- ✓ Utilitzar la via interna de suport, protecció i resolució de la organització, presentant una denuncia interna i sol·licitant que s'obri un procés d'investigació per tal que, si és el cas, se sancioni la conducta.
- ✓ Acudir a la via administrativa (Inspecció de treball) o a la via judicial (via externa a la organització) per a la protecció dels seus drets.

L'oportunitat i conveniència de cada via dependrà dels factors següents:

- ✓ La gravetat i l'abast de l'incident i incidents.
- ✓ La posició de la persona presumptament assetjadora en relació a la persona assetjada (si hi ha diferències importants de poder, d'estatuts, etc.).
- ✓ Si és el primer cop o ja s'han produït incidents anteriorment.
- ✓ La voluntat de la persona que pateix la situació d'assetjament.

Les persones que poden estar patint una situació d'assetjament és recomanable que adoptin els comportaments i les actituds següents:

- Afrontar la situació de forma assertiva.
- Comunicar el rebuig de les pretensions, situacions i actituds que consideren ofensives i demanar explícitament que no tornin a repetir-se.
- Documentar l'assetjament prenent nota de les dates i circumstàncies dels incidents.
- Informar-se, valorar i considerar totes les opcions existents, internes i externes.
- Formular una denúncia interna, si pertoca.
- Cooperar amb el procés d'investigació.
- Documentar mèdicament si es donessin repercussions en la salut de la possible víctima o com a resultat d'una agressió.

Les persones que adverteixen una situació d'assetjament és recomanable que adoptin els comportaments i les actituds següents:

- Ajudar i donar suport a la persona que està patint la situació.
- Adreçar-se a la persona que practica l'assetjament i manifestant-li que el seu comportament es considera inacceptable i denunciable.
- Informar a les persones de referencia de la organització en matèria d'assetjament sobre la situació detectada.

4.1 La via interna: el procediment

La via d'actuació interna davant l'assetjament té el següent procediment: primer, iniciem el tràmit, l'instruïm i elaborem un informe de valoració inicial. Continuem amb la segona fase de resolució de l'informe inicial per part de l'òrgan competent. I, finalment, si s'escau, un apartat amb les denúncies infundades o falses.

4.1.1 Inici del procediment

L'actuació s'inicia a partir d'una denúncia d'assetjament per escrit i registrada, d'acord amb els formularis elaborats a aquest efecte, el quals s'adrecen a l'alcalde de l'ajuntament. Amb la finalitat de preservar la confidencialitat de les dades cal registrar només el formulari 1a i annexar dins d'un sobre tancat la resta de formularis (1b i, si cal, 1c) i documents. En la instància, la persona interessada farà constar que va adreçada al Departament de Recursos Humans.

Tant la denúncia com el sobre tancat amb la documentació restant portaran el mateix número de registre d'entrada proporcionat pel Departament de RRHH, el qual ja estarà informat que els sobres tancats que es presentin no poden ser oberts.

El Departament de RRHH, una vegada rebi la instància amb el sobre tancat, serà l'encarregat d'obrir-lo i veurà el seu contingut. Seguidament, el mateix Departament de RRHH convocarà la Comissió de Riscos Psicosocials per iniciar el procés d'instrucció i investigació.

En qualsevol cas, durant les actuacions, les parts implicades han de garantir la confidencialitat sobre els testimonis i les dades que conformin l'expedient. A aquest efecte, se'ls informarà de l'obligació de preservar el principi de confidencialitat.

La sol·licitud pot provenir:

- De la persona afectada.
- De la representació del personal.
- De RRHH.
- Del comitè de seguretat i salut.
- Dels delegats/ades de prevenció corresponents.
- De la unitat responsable afectada.
- D'una persona interna de l'entorn de la persona afectada que conegui el cas.

En cas que la sol·licitud d'intervenció no la presenti directament la persona afectada, s'ha d'incloure el seu consentiment exprés i informat per iniciar les actuacions d'aquest protocol, bé en el moment de presentar la sol·licitud d'intervenció o bé posteriorment.

La presentació de la sol·licitud suposa l'acceptació per part de la persona afectada de col·laborar en totes les proves i actuacions necessàries per investigar el cas.

Durant totes les actuacions, les persones implicades poden estar acompanyades i assessorades per una persona de la seva confiança que formi part de l'entorn laboral, d'un representant dels treballadors/es o d'un delegat/da de prevenció de riscos laborals.

4.1.2 Instrucció i investigació

Es crearà una Comissió Paritària de Riscos Psicosocials (CRPS) composta per:

- Un tècnic de prevenció del Servei de Prevenció de Riscos Laborals.
- Un delegat de prevenció.
- El cap de RRHH (l'alcalde)
- La persona tècnica de referencia en igualtat de la organització.

La CRPS es reuneix cada vegada que es convocada pel Departament de RRHH o, en el seu cas, quan es cregui oportú.

La CRPS inicia la fase d'instrucció, que consisteix a dur terme totes aquelles actuacions necessàries per determinar, conèixer i comprovar la denuncia realitzada.

S'inicia un procés confidencial i ràpid de constatació d'indicis d'assetjament objecte d'aquest protocol, per a la qual cosa recull les declaracions que calgui i farà les proves necessàries per aclarir els fets exposats.

No s'admet a tràmit la denúncia que no compleixi les condicions exigides, o per resultar evident que allà plantejat no pertany a l'àmbit d'aquest protocol.

El procés investigació es durà a terme tenint en compte els principis de celeritat, confidencialitat, sigil i participació de les persones implicades. En tot cas, la investigació es desenvoluparà amb la màxima sensibilitat i respecte als drets de cadascuna de les parts afectades.

Per a la realització de la investigació, la comissió de riscos psicosocials farà entrevistes a les persones afectades, és a dir, la persona presumptament assetjadora i la persona presumptament assetjada, i, si cal, als testimonis i altre personal que tingui informació rellevant sobre el cas.

Per garantir la protecció de les persones implicades en aquest procés, i prèvia a la seva audiència, es podrà proposar motivadament la possible mobilitat preventiva temporal d'aquestes, amb el fi d'evitar majors perjudicis. A més, la CRPS es reunirà de forma extraordinària si es considera que existeix una situació de risc i la persona denunciant o el seu representant ho sol·licites.

Les persones interessades podran, en qualsevol moment abans del tràmit d'audiència, fer al·legacions i aportar documents que seran tinguts en compte per la CRPS.

Així mateix la CRPS, com a comissió instructora, podrà acordar l'obertura i practica de la prova pel termini que consideri oportú.

4.1.3 Informe de la Comissió de Riscos Psicosocials

La CRPS emetrà, en un termini màxim de 20 dies hàbils, un informe on proposarà algunes de les següents alternatives mitjançant un informe de conclusions:

- Arxiu de la denúncia, motivat per algun dels següents supòsits:
  - Desistiment de la part interessada (excepte que d'ofici procedís continuar-ne la investigació).
  - Manca d'objecte o insuficiència d'indicis.
  - Resolució del contingut de la denuncia per qüestions prèvies.
- Si de l'anàlisi del cas es deduís la comissió d'alguna altra falta, diferent de l'assetjament laboral i tipificada en la normativa existent, es proposarà la incoació de l'expedient disciplinari corresponent.
- Si de la informació que consta a l'expedient es deduís que es tracta d'un conflicte laboral de caràcter interpersonal o d'altres situacions de risc psicosocial – per exemple, maltractament psicològic, però no assetjament laboral -, es proposarà l'aplicació d'alguna de les següents mesures:

  - Si es tracta d'una situació de conflicte: activar els mecanismes de resolució de conflictes interpersonals, amb l'actuació d'un servei de mediació.
  - En el cas que les persones implicades rebutgin el procés de mediació, o aquest no finalitzi amb acord de les parts: proposar les mesures correctores adients.
- Indicis clars d'assetjament laboral: quan de la informació que consti a l'expedient es dedueixi amb claredat l'existència laboral, la Comissió de Riscos Psicosocials proposarà la incoació d'un expedient disciplinari per una falta molt greu d'assetjament laboral i proposarà l'aplicació immediata, si procedeix, de mesures cautelars de la situació.
- Presumpció/Indicis de possible assetjament laboral, en base a la informació que consti a l'expedient: si de l'expedient es presumis raonablement que existeixen indicis d'assetjament laboral contra un/a treballador/a, la CRPS valorarà tota la informació i emetrà proposta a l'òrgan competent.

Una vegada la CRPS elabori el seu informe de conclusions, donarà tràmit d'audiència a les persones interessades, per un termini de 10 dies hàbils, a fi de poder al·legar i presentar els documents i justificacions que estimin pertinents.

Finalment, la CRPS tindrà un termini de 10 dies hàbils per resoldre el tràmit d'audiència i elaborar l'informe definitiu que elevarà a l'òrgan competent.

4.1.4 Resolució per part de l'òrgan competent

En un termini no superior als 10 dies hàbils, des que la CRPS ha elevat l'informe definitiu, l'òrgan competent resoldrà:

- *Arxiu de l'expedient*

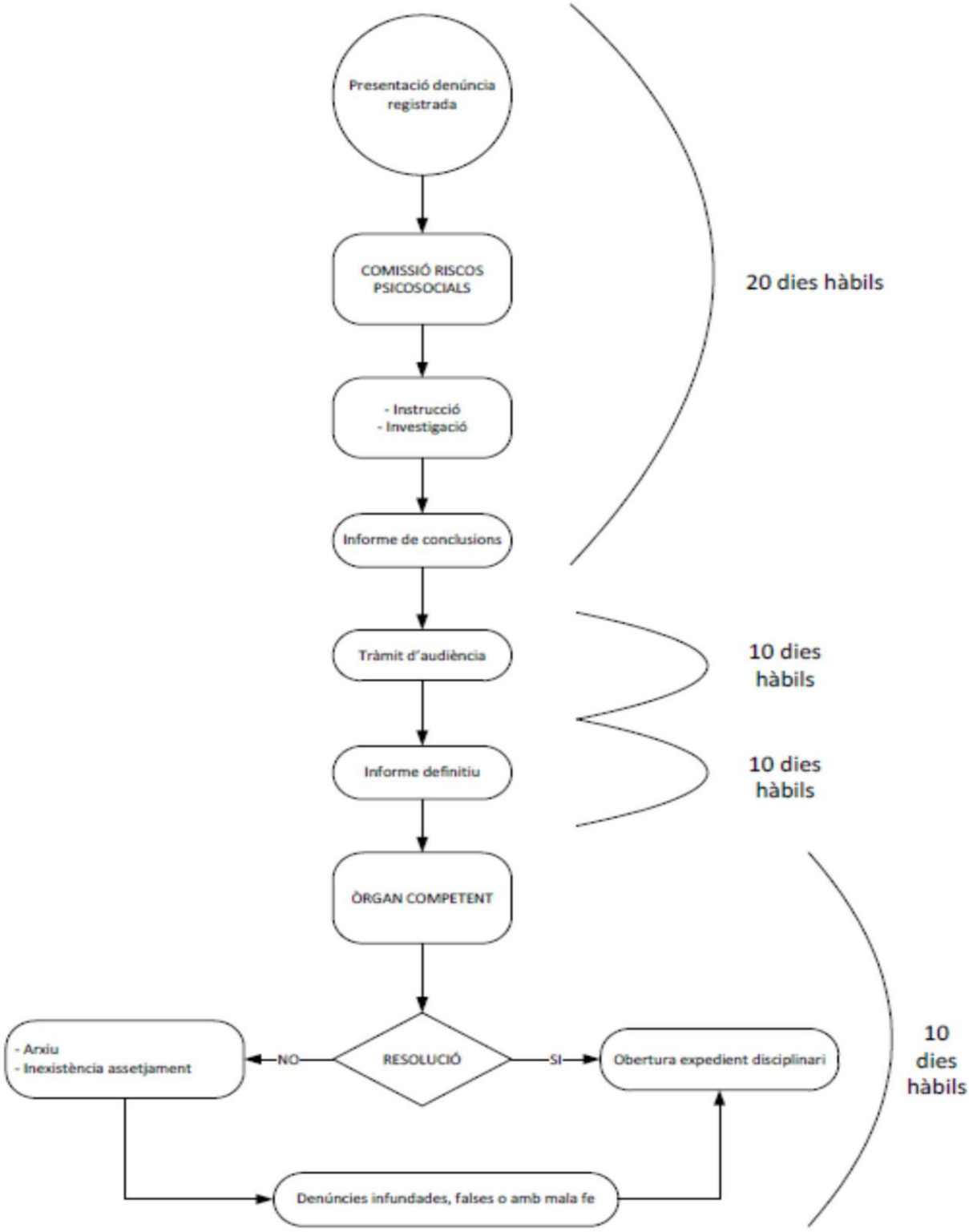
Declarar la inexistència d'assetjament i l'arxiu de l'expedient. Sens perjudici de la possible aplicació de mesures que millorin la situació, o en el seu cas, incoació d'un expedient disciplinari per altres causes tipificades.

- *Ordenar la incoació d'un expedient disciplinari per la comissió d'una falta molt greu d'assetjament laboral i aplicar, si procedeix, mesures correctores de la situació.*

Si estimés que es tracta de fets que poguessin ser constitutius d'algun dels delictes comesos pels empleats públics contra l'exercici dels dreta de la persona reconeguts per les lleis, haurà de remetre's a les normes procedimentals aplicables.

Si es detecta alguna altra falta diferent a l'assetjament, proposarà les accions correctores que posin fi a la situació produïda, i si és una situació de conflicte interpersonal s'activaran els mecanismes de resolució de conflictes proposant l'actuació d'un/a mediador/a i es promourà, en el seu cas, l'expedient corresponent.

Una vegada s'hagi dictat resolució per part de l'òrgan competent, se'n donarà compte a la Comissió d'Igualtat i es notificarà la resolució adoptada a les parts afectades: persona presumptament assetjada i persona presumptament assetjadora.



4.2 Denúncies infundades o falses

En el cas que després de la investigació i del procediment incoat si la denuncia o els testimonis es demostren infundats, falsos o que la persona denunciant ha actuat de mala fe, comportarà sancions.

En el supòsit de resolucions de l'expedient disciplinari amb sanció que no suposin un trasllat forçós o acomiadament, es prendran les mesures oportunes perquè la persona assetjadora i la víctima no convisquin en el mateix ambient laboral. La víctima podrà optar entre romandre al seu lloc de treball o sol·licitar un trasllat, sense que això li suposi cap perjudici ni detriment en les seves condicions laborals.

Si el resultat de l'expedient és de sobreseïment i la denuncia està feta amb bona fe, la persona que l'hagi interposat podrà sol·licitar el trasllat del lloc de treball, i el Departament de RRHH estudiarà la possibilitat de dur-lo a terme.

4.3 Les vies externes: administrativa i judicial

En qualsevol cas, s'ha de tenir en compte que la persona assetjada sempre podrà exercir accions legals per la via administrativa (Inspecció de treball) o per la via judicial (Jutjat Social o Contenciós Administratiu), o anar a la Jurisdicció competent per protegir els drets, especialment si, per la gravetat o la naturalesa dels fets o per la posició de la persona que està creant la situació, aquestes vies de resolució internes de la organització semblessin inadequades o no s'estigués d'acord amb la solució a què s'ha arribat.

Sempre que els fets siguin susceptibles de constituir un delicte, cal acudir a la via penal. En aquests supòsits és important cercar assessorament legal especialitzat.

Les organitzacions sindicals i les associacions de dones especialitzades en aquests temes poden facilitar informació, suport i assistència.

Els articles que emparen la via administrativa són: l'article 8.13 sobre l'assetjament sexual, l'article 8.13 bis) sobre l'assetjament per identitat sexual i els articles 12.1 b) i 12.6 sobre la prevenció de riscos laborals tipificats a la Llei sobre infraccions i sancions en l'ordre social.

Referent a la via penal, l'article 184 i els delictes contra la integritat laboral a l'article 173 i l'assetjament laboral a l'article 314 del Codi penal.

5. Seguiment, avaluació i actualització

A partir de la implantació del protocol es farà un informe general de seguiment semestral per registrar les incidències produïdes i comprovar el funcionament eficaç del Protocol a fi d'introduir-hi les millores que es considerin convenients.

Anualment es farà un informe general d'avaluació sobre el funcionament del Protocol.

En aquest sentit, és important incloure la filosofia de millora continua i d'adaptació als canvis que necessiti el Protocol a partir de la seva aplicació pràctica.

Com a indicadors bàsics de seguiment i avaluació es tindran en compte els següents:

- Nombre i tipus d'accions d'informació, sensibilització i formació sobre el Protocol portades a terme.
- Nombre de persones i tipus de personal que han participat en les accions d'informació, sensibilització i formació.
- Nombre i tipus de situacions d'assetjament que s'ha detectat a la organització.
- Nombre i tipus de casos resolts.
- Nombre i tipus de mesures correctores implementades.
- Nombre i tipus de millores introduïdes al Protocol.
- Grau de satisfacció de les persones que han utilitzat el Protocol, aplicant l'escala de valoració següent: 0, gens satisfetes; 1, poc satisfet; 2, acceptablement satisfetes; 3, bastant satisfetes; i 4 completament satisfetes.

A través de la reunió de la Comissió d'Igualtat, s'establirà anualment una quantificació dels indicadors fixats per poder fer-ne el seguiment i l'avaluació corresponents.

Els mecanismes de seguiment i avaluació del Protocol es portaran a través de la Comissió d'Igualtat, que es reunirà en sessions semestrals (seguiment) i anuals (avaluació) per analitzar els informes corresponents.

La coordinació del Pla d'Igualtat i el Protocol d'assetjament laboral es durà a terme des del Departament de RRHH.

6. Annexos: Models de documents instrumentals

Annex 1a: Sol·licitud d'estudi de documentació annexa

Annex 1b: Model instància genèrica

Annex 1c: Model de consentiment d'utilització de la informació per realitzar la fase instructora