



INSTITUT MUNICIPAL DE PROMOCIÓ DE L'OCUPACIÓ

Exp.núm.: urh-587-15

Masia Can Boschà
Nova Cançó, 1 / 08915 Badalona
Tel. 934 605 200 / Fax 934 605 201
www.impo.cat / impo@impo.cat

RESOLUCIÓ:

Vista la proposta de la necessària elaboració, aprovació i implantació d'un **Protocol d'actuació en cas de situacions de violència laboral i assetjament**, d'aplicació a tots els treballadors/es de l'IMPO, sigui quina sigui la funció que hi desenvolupin i sigui quin sigui el seu nivell jeràrquic qui tant en les situacions de violència verbal, física o psicològica que puguin patir, com en les que es produeixin danys als béns del centre, dels seus treballadors/es, i/o distorsions greus en el funcionament dels serveis que ofereixen, ajustant-se aquest protocol a les noves realitats.

Vist l'informe emes per Àngels Bruguera, tècnica de Recursos Humans amb el vistiplau del cap de RI i Administració de l'IMPO, que consta a l'expedient, i que proposa la signatura del ressenyat protocol, **informe amb el següent literal:**

"I N F O R M E

Que emet Àngels Bruguera Brasó, tècnica de grau mig de Recursos Humans sobre la necessitat d'elaborar, aprovar i implantar un protocol d'actuació en cas de situacions de violència laboral i assetjament de l'Institut Municipal de Promoció de l'Ocupació de l'Ajuntament de Badalona

CONSIDERACIONS

Atès una acta d'advertència de data 17/09/2014 (enregirat en aquest OOAA en data 01/10/14) per part de la Inspecció de treball i Seguretat Social de Catalunya, en el que es requereix a l'entitat a disposar d'un protocol de violència i assetjament psicològic, negociat amb els representants dels treballadors.

En compliment de la llei 3/2007 de 22 de març per a la igualtat efectiva de dones i homes, per a l'establiment de les mesures específiques per prevenir l'assetjament sexual i assetjament per raó de sexe i la Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes.

Donat que l'IMPO ja disposava d'una sèria de mesures puntuals en matèria de violència laboral, com una declaració per a la prevenció de l'assetjament sexual de L'IMPO.

Per donar resposta a tot l' exposat, i per tant a les noves realitats, s'ha elaborat un protocol d'actuació en cas de situacions de violència laboral i assetjament, amb el consens del comitè d'empresa i amb l'assentiment del gerent.

L'àmbit d'aplicació d'aquest protocol va dirigit a tots els treballadors i treballadores de L'IMPO, tant el personal de plantilla, com el de programes i els/les treballadors/-res de plans d'ocupació.

Es farà la corresponent difusió del protocol, amb els mètodes habituals de que es disposa, penjant-ho al servidor informàtic de L'IMPO, a les sessions de formació inicial als treballadors i treballadores i també a la intranet de l'Ajuntament de Badalona.

CONCLUSIÓ

És per tot això que proposo que l'òrgan competent de l'IMPO aprovi el Protocol d'actuació en cas de situacions de violència laboral i assetjament, el qual obra a l'expedient de referència."

REGISTRE DE DECRETES	
Data entrada a Secretaria Delegada	
12 GEN. 2016	
Registre núm.	150

1



NIF: P5801505H



INSTITUT MUNICIPAL DE PROMOCIÓ DE L'OCUPACIÓ

Masia Can Boscà
Nova Cançó, 1 / 08915 Badalona
Tel. 934 605 200 / Fax 934 605 201
www.impo.cat / impo@impo.cat

Exp.núm.: urh-587-15

Per tot això, des de la secretaria delegada de l'IMPO, s'informa del següent:

PRIMER.- Finalitats; L'Institut Municipal de Promoció de l'Ocupació mitjançant el coneixement de la realitat i evolució dels aspectes socio- econòmics del mercat laboral de la nostra ciutat, col·labora planificant, organitzant i gestionant els recursos d'orientació, formació i assessorament per a la inserció laboral dels ciutadans. L'art. 5.A) dels Estatuts de l'IMPO, article que efectivament contempla que les finalitats d'aquest, són, entre altres: "Exercir les competències que la legislació vigent atribueix al municipi en matèria de **promoció del treball, formació ocupacional, i inserció professional al mercat laboral...**"

SEGON.- L'article 256 del Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, Text Refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya: "Els ens locals poden concertar els contractes, els pactes o les condicions que considerin adequats, sempre que no siguin contraris a l'interès públic, a l'ordenament jurídic o als principis de bona administració..."

-De conformitat amb l'article 4.1 c) del Reial Decret Legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de contractes del sector públic, el present protocol **d'actuació en cas de situacions de violència laboral i assetjament**, queda exclòs del ressenyat Text refós en matèria de contractes del sector públic.

TERCER.- Competència.- Atès l'article 19 dels vigents Estatuts d'aquest Institut Municipal de Promoció de l'Ocupació, que atribueix al President, entre altres funcions; ..." La signatura i aprovació de convenis, concerts, protocols d'acords i altres figures legals afins, amb persones físiques i jurídiques públiques o privades", "Ostentar la representació de l'Ajuntament en l'Organisme", "Exercir la màxima representació de l'Organisme i atorgar poders" i "l'Atorgament de Subvencions i ajuts de naturalesa econòmica". Tot allò en consonància i considerant les competències atorgades en aquesta matèria al Consell d'Administració, per l'article 8 dels nostres vigents Estatuts.

QUART.- Legislació aplicable en consonància amb la matèria de violència laboral i assetjament:

4.1 Normativa catalana :

- Els articles 15.2 i 40.7 i 8 de L'Estatut d'autonomia de Catalunya.
- Els articles 92 h), 115 b) i 116.1 del Decret legislatiu 1/1997, de 31 d'octubre, pel qual s'aprova la refosa en un text únic dels preceptes de determinats textos legals vigents a Catalunya en matèria de funció pública.
- Decret 312/1998, d'1 de desembre, de creació dels serveis de prevenció de riscos laborals per al personal al servei de l'Administració de la Generalitat.
- Resolució 243/VI del Parlament de Catalunya, d'11 d'octubre de 2000, de defensa de la no discriminació per motiu d'opció sexual.
- Programa per al col·lectiu gai, lesbiana i transsexual, aprovat el 28 de juny de 2005.





INSTITUT MUNICIPAL DE PROMOCIÓ DE L'OCUPACIÓ

Masia Can Boscà
Nova Cançó, 1 / 08915 Badalona
Tel. 934 605 200 / Fax 934 605 201
www.impo.cat / impo@impo.cat

Exp.núm.: urh-587-15

- Pla interdepartamental per a la no discriminació de les persones homosexuals i transsexuals aprovat el 5 de setembre de 2006.
- Consell Nacional de Lesbianes, Gais i Homes i Dones Bisexuals i Transsexuals, creat el 24 de juny de 2007.
- Llei 3/2005, de 8 d'abril, en matèria d'adopció i tutela, que permet, bàsicament, l'adopció per part de persones homosexuals.
- Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista.
- Llei 17/2015, del 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes.

4.2 Normativa espanyola :

- Els articles 1.1, 9.2, 14, 18.1, 35.1 i 53.2 de la Constitució espanyola.
- Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i el procediment administratiu comú.
- Articles 172, 172 bis, 184, 316 a 318 de la Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi penal.
- Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.
- Articles 28 i 37 de la Llei 62/2003, de 30 de desembre de mesures fiscals, administratives i d'ordre social.
- Llei 13/2005, d'1 de juliol, per la qual es modifica el Codi civil en matèria de dret a contraure matrimoni per part de persones del mateix sexe.
- Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva entre homes i dones. Generalitat de Catalunya Departament de Governació i Administracions Públiques Direcció General de Funció Pública
- Llei 3/2007, de 15 de març, reguladora de la rectificació registral de l'esment relatiu al sexe de les persones, referida al canvi d'identitat de gènere corresponent a les persones transsexuals.
- Llei 7/2007, de 12 d'abril, de l'Estatut bàsic de l'empleat públic.
- Els articles 115, 116 i 117 del Reial decret legislatiu 1/ 1994, de 20 de juny, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general de la Seguretat Social.
- Articles 4.2 c) i e), 96.11 i 14 del Reial decret legislatiu 1/1995, de 24 de març, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de l'Estatut dels treballadors.
- Articles 8.11 i 13 del Reial decret legislatiu 5/2000, de 4 d'agost, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei sobre infraccions i sancions en l'ordre social.





INSTITUT MUNICIPAL DE PROMOCIÓ DE L'OCUPACIÓ

Masia Can Boscà
Nova Cançó, 1 / 08915 Badalona
Tel. 934 605 200 / Fax 934 605 201
www.impo.cat / impo@impo.cat

Exp.núm.: urh-587-15

- El Reial decret 171/2004, de 30 de gener, pel qual es desplega l'article 24 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials.
- Reial decret 1370/2007, de 19 d'octubre, pel qual es regula la Comissió Interministerial d'Igualtat entre Dones i Homes.

4.3 Normativa europea

- Carta Europea per a la Igualtat entre Homes i Dones.
- Resolució del Parlament Europeu sobre l'assetjament moral al lloc de treball. [2001/2339/(INI)].
- Comissió de la Unió Europea (2001) "Violència en el trabajo". Acta de la reunió de 3 de març de 2001. Doc. 0978/01 ES.
- Resolució del Parlament Europeu sobre l'assetjament moral a la feina (C77E de 28-3-02).
- Carta Social Europea de 3 de maig de 1996.
- Resolució del Parlament Europeu sobre l'homofòbia a Europa, de 18 de gener de 2006, que demana als estats membres que prenguin qualsevol mesura que considerin adequada per lluitar contra la discriminació per raó d'orientació sexual.
- Directiva 2000/78/CE del Consell d'Europa. L'apartat 11 fa referència a l'establiment d'un marc general per a la igualtat de tractament en el lloc de treball i l'ocupació sense discriminació per raó d'orientació sexual.
- Directiva 2002/73/CE del Parlament Europeu i del Consell de 23 de setembre de 2002, que modifica la Directiva 76/207/CEE del Consell, relativa a l'aplicació del principi d'igualtat de tractament entre homes i dones pel que fa a l'accés a l'ocupació, a la formació i a la promoció professionals, i a les condicions de treball. En l'art. 2 s'inclouen definicions d'assetjament i en el punt 3 d'aquest mateix article es remarca que l'assetjament i l'assetjament sexual seran considerats discriminació per raó de sexe, i per tant, seran prohibits.
- Codi de conducta europeu, tot i no ser vinculant, tracta l'assetjament sexual com un problema per discriminació per raó de sexe.
- Comissió d'Oportunitats per a la Igualtat en l'Ocupació dels EUA.
- NTP 507 sobre assetjament sexual.





INSTITUT MUNICIPAL DE PROMOCIÓ DE L'OCUPACIÓ

Masia Can Boscà
Nova Cançó, 1 / 08915 Badalona
Tel. 934 605 200 / Fax 934 605 201
www.impo.cat / impo@impo.cat

Exp.núm.: urh-587-15

CINQUÈ.- Publicació; Es farà la corresponent difusió del protocol, una vegada aprovat per l'òrgan competent del OAAA, penjant-ho **al servidor informàtic de L'IMPO** i també a la **intranet de l'Ajuntament de Badalona**, en tant en quant es d'aplicació als treballadors/es de plans destinats a les àrees/ àmbits de l'Ajuntament i altres societats municipals, així com des de l'IMPO difusió individual, amb els mètodes habituals de que es disposa i mitjançant les sessions de formació inicial als treballadors i treballadores.

CONCLUSIÓ;

Per tot això, el sotasignat entén que l'aprovació i signatura del referit **Protocol d'actuació en cas de situacions de violència laboral i assetjament**, entre la representació legal d'aquest Organisme Autònom i els treballadors/res a través de la **presidenta del Comitè d'empresa d'IMPO, s'ajusta a dret**, en compliment de la normativa referida anteriorment, donant compliment igualment a l'advertència de la Inspecció de treball i Seguretat Social de data 17/09/14(data registre en aquest OAAA el dia 01/10/14), i d'aplicació a tots els treballadors/es de l'IMPO, sigui quina sigui la funció que hi desenvolupin i sigui quin sigui el seu nivell jeràrquic qui tant en les situacions de violència verbal, física o psicològica que puguin patir, com en les que es produeixin danys als béns del centre, dels seus treballadors/es, i/o distorsions greus en el funcionament dels serveis que ofereixen.

Es consideren inclosos, a efectes de l'aplicació d'aquest procediment les agressions físiques, psicològiques o verbals de qualsevol naturalesa (incloses amenaces, coaccions, intimidacions, insults o qualsevol tipus de vexació) i les agressions sexuals. Restaren incloses les conductes inapropiades en l'àmbit laboral o funcional i les conductes inapropiades de tipus sexual.

Aquest procediment s'aplica tant a les agressions per part d'usuaris/es, persones alienes a treballadors/es i si es dona el cas conflictes interns o agressions entre treballadors/es.

El que s'informa als efectes adients, declarant sotmès no obstant el present informe a qualsevol altre millor fonament en dret."

Considerant **la procedència de actuar en consonància**.

Per tot això, HE RESOLT:

PRIMER.- APROVAR la minuta literal del Protocol d'actuació en cas de situacions de violència laboral i assetjament de l' Institut Municipal de Promoció de l'Ocupació de l'Ajuntament de Badalona, quin literal es el següent:





**Protocol d'actuació en cas de situacions de violència
laboral i assetjament**

Codi: G-PQ-GI-001 Edició 01

Objecte

L'objectiu general d'aquest protocol és definir el marc d'actuació en relació amb els casos d'assetjament psicològic, sexual, per raó de sexe o orientació sexual i altres discriminacions amb la finalitat explícita d'eradicar aquest tipus de conductes dins de l'IMPO.

Per tant, sobre tot, pretén ser una guia per a la prevenció, detecció i resolució d'aquests casos.

Els objectius específics són:

- Elaborar estratègies de sensibilització.
- Obtenir la informació necessària per a l'elaboració de diagnòstic sobre aquesta temàtica dins l'organització.
- Millorar els canals de coordinació interdepartamental i amb altres Organismes que treballen en la temàtica, per afavorir una actuació integral.
- Habilitar recursos diversificats per a la resolució precoç de cada tipus d'assetjament.
- Crear circuits àgils d'intervenció.
- Definir els rols i les responsabilitats dels diferents agents.

Justificació

Referències Normatives:

1. Normativa catalana :

- Els articles 15.2 i 40.7 i 8 de L'Estatut d'autonomia de Catalunya.
- Els articles 92 h), 115 b) i 116.1 del Decret legislatiu 1/1997, de 31 d'octubre, pel qual s'aprova la refosa en un text únic dels preceptes de determinats textos legals vigents a Catalunya en matèria de funció pública.
- Decret 312/1998, d'1 de desembre, de creació dels serveis de prevenció de riscos laborals per al personal al servei de l'Administració de la Generalitat.
- Resolució 243/VI del Parlament de Catalunya, d'11 d'octubre de 2000, de defensa de la no discriminació per motiu d'opció sexual.
- Programa per al col·lectiu gai, lesbià i transsexual, aprovat el 28 de juny de 2005.
- Pla interdepartamental per a la no discriminació de les persones homosexuals i transsexuals aprovat el 5 de setembre de 2006.
- Consell Nacional de Lesbianes, Gais i Homes i Dones Bisexuals i Transsexuals, creat el 24 de juny de 2007.
- Llei 3/2005, de 8 d'abril, en matèria d'adopció i tutela, que permet, bàsicament, l'adopció per part de persones homosexuals.



INSTITUT MUNICIPAL DE PROMOCIÓ DE L'OCUPACIÓ

Masia Can Boscà
Nova Cançó, 1 / 08915 Badalona
Tel. 934 605 200 / Fax 934 605 201
www.impo.cat / impo@impo.cat

Exp.núm.: urh-587-15

- Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista.
- Llei 17/2015, del 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes.

2. Normativa espanyola :

- Els articles 1.1, 9.2, 14, 18.1, 35.1 i 53.2 de la Constitució espanyola.
- Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i el procediment administratiu comú.
- Articles 172, 172 bis, 184, 316 a 318 de la Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi penal.
- Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.
- Articles 28 i 37 de la Llei 62/2003, de 30 de desembre de mesures fiscals, administratives i d'ordre social.
- Llei 13/2005, d'1 de juliol, per la qual es modifica el Codi civil en matèria de dret a contraure matrimoni per part de persones del mateix sexe.
- Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva entre homes i dones. Generalitat de Catalunya Departament de Governació i Administracions Públiques Direcció General de Funció Pública
- Llei 3/2007, de 15 de març, reguladora de la rectificació registral de l'esment relatiu al sexe de les persones, referida al canvi d'identitat de gènere corresponent a les persones transsexuals.
- Llei 7/2007, de 12 d'abril, de l'Estatut bàsic de l'empleat públic.
- Els articles 115, 116 i 117 del Reial decret legislatiu 1/ 1994, de 20 de juny, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general de la Seguretat Social.
- Articles 4.2 c) i e), 96.11 i 14 del Reial decret legislatiu 1/1995, de 24 de març, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de l'Estatut dels treballadors.
- Articles 8.11 i 13 del Reial decret legislatiu 5/2000, de 4 d'agost, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei sobre infraccions i sancions en l'ordre social.
- El Reial decret 171/2004, de 30 de gener, pel qual es desplega l'article 24 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials.
- Reial decret 1370/2007, de 19 d'octubre, pel qual es regula la Comissió Interministerial d'Igualtat entre Dones i Homes.



3. Normativa europea

- Carta Europea per a la Igualtat entre Homes i Dones.
- Resolució del Parlament Europeu sobre l'assetjament moral al lloc de treball. [2001/2339/(INI)].
- Comissió de la Unió Europea (2001) "Violencia en el trabajo". Acta de la reunió de 3 de març de 2001. Doc. 0978/01 ES.
- Resolució del Parlament Europeu sobre l'assetjament moral a la feina (C77E de 28-3-02). • Carta Social Europea de 3 de maig de 1996.
- Resolució del Parlament Europeu sobre l'homofòbia a Europa, de 18 de gener de 2006, que demana als estats membres que prenguin qualsevol mesura que considerin adequada per lluitar contra la discriminació per raó d'orientació sexual.
- Directiva 2000/78/CE del Consell d'Europa. L'apartat 11 fa referència a l'establiment d'un marc general per a la igualtat de tractament en el lloc de treball i l'ocupació sense discriminació per raó d'orientació sexual.
- Directiva 2002/73/CE del Parlament Europeu i del Consell de 23 de setembre de 2002, que modifica la Directiva 76/207/CEE del Consell, relativa a l'aplicació del principi d'igualtat de tractament entre homes i dones pel que fa a l'accés a l'ocupació, a la formació i a la promoció professionals, i a les condicions de treball. En l'art. 2 s'inclouen definicions d'assetjament i en el punt 3 d'aquest mateix article es remarca que l'assetjament i l'assetjament sexual seran considerats discriminació per raó de sexe, i per tant, seran prohibits.
- Codi de conducta europeu, tot i no ser vinculant, tracta l'assetjament sexual com un problema per discriminació per raó de sexe.
- Comissió d'Oportunitats per a la Igualtat en l'Ocupació dels EUA.
- NTP 507 sobre assetjament sexual.

Àmbit d'aplicació

Aquest procediment és d'aplicació a tots els treballadors/es de l'IMPO, sigui quina sigui la funció que hi desenvolupin i sigui quin sigui el seu nivell jeràrquic qui tant en les situacions de violència verbal, física o psicològica que puguin patir, com en les que es produeixin danys als béns del centre, dels seus treballadors/es, i/o distorsions greus en el funcionament dels serveis que ofereixen.

Es consideren inclosos, a efectes de l'aplicació d'aquest procediment les agressions físiques, psicològiques o verbals de qualsevol naturalesa (incloses amenaces, coaccions, intimidacions, insults o qualsevol tipus de vexació) i les agressions sexuals. Restaren incloses les conductes inapropiades en l'àmbit laboral o funcionarial i les conductes inapropiades de tipus sexual.

Aquest procediment s'aplica tant a les agressions per part d'usuaris/es, persones alienes a treballadors/es i si es dona el cas conflictes interns o agressions entre treballadors/es.

Qualsevol persona que, inclosa en l'àmbit d'aplicació del present Protocol, consideri que ha sigut objecte d'assetjament laboral, sexual o assetjament per raó de sexe en l'àmbit de l'IMPO, té dret a



Masia Can Boscà
Nova Cançó, 1 / 08915 Badalona
Tel. 934 605 200 / Fax 934 605 201
www.impo.cat / impo@impo.cat

presentar comunicació o denúncia d'acord amb el present Protocol, sense detriment de les accions penals, civils i/o administratives a què pugui tenir dret i exercir lliurement.

S'aplicarà quan un treballador/a sigui objecte de les següents conductes a l'interior o fora del lloc de treball com a conseqüència del desenvolupament de la seva activitat professional:

- Conductes intimidatòries.
- Violència física.
- Vandalisme: es deteriora i/o destrueix les pertinences d'un treballador o treballadora o el mobiliari o instal·lacions del centre de treball .

Definicions

1. S'entén per **assetjament laboral** als efectes del present Protocol, l'exposició a conductes de violència psicològica, dirigides de forma reiterada i prolongada en el temps cap a una o més persones per part d'un altra o altres que actuen envers aquella/aquelles des d'una posició de poder (no necessàriament jeràrquica). L'esmentada exposició es dona en el marc d'una relació laboral i suposa un risc important per a la salut. S'entenen compreses les conductes i actituds, que es relacionen amb caràcter no exhaustiu en l'annex I d'aquest Protocol.

2. S'entén per **assetjament sexual**, als efectes del present Protocol, qualsevol comportament, verbal o físic, de naturalesa sexual, que tingui el propòsit o produísca l'efecte d'atemptar contra la dignitat d'una persona y/o la seva salut física y/o psicològica, en particular quan es fomenti un entorn intimidatori, degradant o ofensiu.

3. S'entén per **assetjament per raó de sexe**, als efectes del present Protocol, qualsevol comportament relacionat amb el sexe d'una persona, amb el propòsit o l'efecte d'atemptar contra la seua dignitat i/o la seua salut física i/o psicològica, i de crear un entorn intimidatori, degradant o ofensiu.

4. S'entenen compreses en les categories definides en els apartats 2 i 3 les conductes i actituds a les quals, amb caràcter no exhaustiu, es refereix la Nota Tècnica de Prevenció nº 507 ("Assetjament sexual en el treball"), de L'Institut Nacional de Seguretat i Higiene al Treball (Ministeri de Treball i Immigració).¹

5. S'entén per **conductes inapropiades en l'àmbit laboral o funcional** els comportaments de violència psicològica que, no tenint les característiques de reiteració i prolongació en el temps o no existint asimetria de poder o de capacitat d'influència, no poden definir-se com a assetjament laboral, però que són reprovables en si mateixes i la reiteració de les quals pot derivar o donar lloc a fenòmens d'assetjament. S'entenen compreses en aquesta categoria les conductes i actituds que es relacionen amb caràcter no exhaustiu en l'annex I del present Protocol.

6. S'entenen per **conductes inapropiades de tipus sexual** o basades en el sexe de les persones aquelles conductes no consentides i no enquadrables en les definicions de d'«assetjament sexual» i «assetjament per raó de sexe» previstes en els apartats 2 i 3 d'aquest article.



Masia Can Boscà
Nova Cançó, 1 / 08915 Badalona
Tel. 934 605 200 / Fax 934 605 201
www.impo.cat / impo@impo.cat

S'entén com a **violència en el sentit més ampli** que el de la simple agressió física (enganxar, copejar, empènyer, disparar, ...) inclou i compren altres conductes susceptibles de violentar i intimidar al que les pateix, així, la violència en el treball inclou, a més de les agressions físiques, les conductes verbals o físiques amenaçadores, intimidatòries, abusives i assetjants. Per això s'inclouen les conductes de mobbing com l'assetjament psicològic, inclòs l'assetjament sexual o per qüestions de sexe.

7. La prohibició de l'assetjament laboral, sexual o per raó de sexe i de les conductes inapropiades comprèn tant els comportaments desenvolupats a l'IMPO com els que tinguin lloc en funcions lligades a l'àmbit de l'Organisme, durant viatges o qualsevol labor realitzada fora del recinte.

8. D'acord amb l'article 28 de la Llei 62/2003, es considera assetjament discriminatori tota conducta no desitjada relacionada amb l'origen racial o ètnic, la religió o les conviccions, la discapacitat, l'edat o l'orientació sexual d'una persona, que tingui com a objectiu o conseqüència atemptar contra la seva dignitat i crear un ambient intimidatori, humiliant o ofensiu.

9. S'entén com a **conflicte** qualsevol situació de violència psicològica entre dues parts sense que existís cap asimetria de poder ni de capacitat d'influència.

Donat que IMPO dona un servei a la comunitat i per tant està obert al públic, diferenciarem entre:

Violència / Agressió Externa – Aquella que es genera en la relació amb els usuaris dels nostres serveis, i personal extern a IMPO.

Violència / Agressió Interna – Aquella que es produeix dintre de l'organització, entre els treballadors, independentment de la relació existent entre ells (companys, superiors i subordinats).

Responsabilitats

El comandament directe es responsable de:

- Proporcionar suport al treballador agredit i/o assetjat, contactar amb la Unitat de Recursos Humans, per a que facilitin assistència corresponent al treballador.
- Comunicar els fets al seu nivell jeràrquic immediatament superior i participar en les investigacions de l'agressió, proposant mesures correctores per eliminar les causes bàsiques deduïdes en la investigació.

La Direcció:

- Preveure les accions destinades a millorar la prevenció d'agressions en els seus centres i incorporar-hi, així mateix, les mesures correctores i formatives que s'esdevinguin de les investigacions d'agressions dutes a terme per les persones i òrgans assenyalats com a responsables de la seva realització.

El Servei de prevenció aliè:

- Oferir suport al treballador/a agredit des dels àmbits de la Vigilància de la salut i la Psicosociologia.
- Participar i assessorar en les investigacions d'agressions i proposar mesures correctores.





INSTITUT MUNICIPAL DE PROMOCIÓ DE L'OCUPACIÓ

Masia Can Boscà
Nova Cançó, 1 / 08915 Badalona
Tel. 934 605 200 / Fax 934 605 201
www.impo.cat / impo@impo.cat

Exp.núm.: urh-587-15

El/la treballador/a ha de:

- Notificar l'agressió o situació d'assetjament al seu comandament directe, excepte en el cas que fos el causant de l'agressió/assetjament, que la comunicació es faria directament a la Unitat de Recursos Humans.
- Col·laborar en les investigacions de l'accident/incident si pot aportar dades d'interès sobre el fet.
- Executar les mesures correctores que se li encomanin.

La unitat de Recursos Humans:

- Comunicar a la direcció i al servei Jurídic la notificació de l'incident/accident de forma urgent.
- Incloure en el Pla anual de formació la realització de les activitats formatives orientades a minimitzar les situacions de risc.
- Realitzar la corresponent investigació i anàlisi de l'accident, seguint les pautes establertes per a la notificació, investigació i registre dels accidents i malalties professionals.
- Facilitar còpia a la organització del full de denúncia a les autoritats competents (si es presenta).
- Participar en les accions formatives que es proposin dins del Pla de formació.

Serveis Jurídics:

- Avaluar juntament amb la persona agredida les accions legals que s'han de prendre i executar-les.
- Proporcionar l'assessorament i el suport legal que escaigui.
- Suport jurídic, a efectes de garantir la representació i defensa del treballador/a agredit, ja sigui amb recursos propis o externs

Delegats de prevenció:

- Rebre informació dels casos de violència i/o assetjament en els termes que estableix la normativa referent a funcions i competències dels delegats/des de prevenció.
- Els delegats/des de prevenció i el comitè de seguretat i salut vetllaran perquè es duguin a terme aquestes mesures de prevenció.

Com annex a aquest procediment hi ha un diagrama de flux sobre què fer en cas d'una agressió al centre de treball:

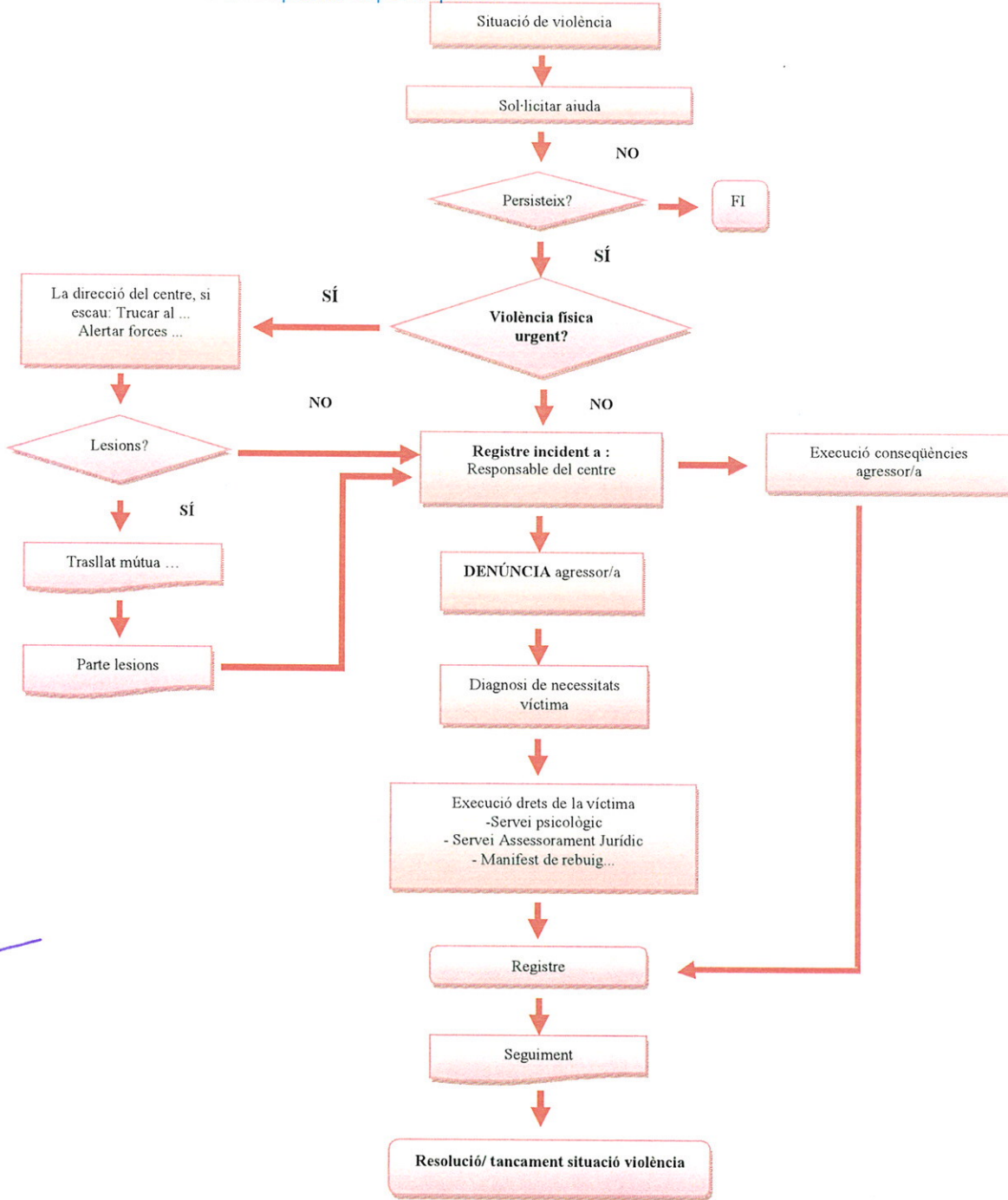




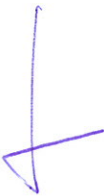
INSTITUT MUNICIPAL DE PROMOCIÓ DE L'OCUPACIÓ

Exp.núm.: urh-587-15

Masia Can Boscà
Nova Cançó, 1 / 08915 Badalona
Tel. 934 605 200 / Fax 934 605 201
www.impo.cat / impo@impo.cat



NIF: P5801505H





Execució

PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ DAVANT LA VIOLÈNCIA I/O AGRESSIONS EXTERNES

La investigació de la reclamació o denúncia ha de ser desenvolupada amb sensibilitat i respecte als drets de cada una de les parts afectades, tant la denunciant com la persona demandada. El procediment ha de garantir, en tot cas, els drets de la persona reclamant a la seua integritat física i moral, el dret de la persona demandada a la presumpció d'innocència i els drets d'ambdues parts a la seua dignitat i intimitat.

1. Avaluació del Risc

El Pla de Prevenció de IMPO inclou el risc de violència entre els factors de riscos psicosocials, identificant aquells llocs de treball on es més probable trobar-se en situacions de violència.

A més de l'avaluació del lloc de treball s'han d'identificar les possibles situacions de risc que poden ajudar a prevenir una possible agressió o signe de violència.

Entre les possibles situacions de risc més probables a les instal·lacions de IMPO trobem:

- Treballar en contacte amb el públic.
- Treballar en l'atenció a usuaris/es que presenten:
 - a) Manifestacions repetides de descontent, irritació o frustració, crispació o amb augment d'aquestes senyals i aparició de situacions tenses;
 - b) Desordres psiquiàtrics o no medicats adequadament;
 - c) Abús d'alcohol y/o substàncies psicotròpiques, on poden influir al comportament i fer que les persones siguin violentes de paraula i d'obra;
 - d) Postures i actituds agressives o hostils.
- A la atenció o contacte amb persones que:
 - a) Entre els trets de personalitat mes significatius destaquen un control d'impulsos deficitari, baixa resistència a la frustració i cert perfil d'agressivitat.
 - b) Persegueixen un benefici personal fraudulent a través de la atenció a l'empresa i que per aconseguir els seus objectius pressionen, amenacen i fins i tot arriben a agredir a un treballador/a.
 - c) Les expectatives al voltant de l'atenció que l'empresa pot brindar són superiors, o fins i tot diferents a les que esperava, i reaccionen agressivament davant aquesta situació.



2. Mesures Preventives:

Per abordar el problema de violència es prenen les mesures preventives necessàries per protegir treballadors/es.

Les mesures de prevenció es classifiquen en:

- **Mesures referents a l'entorn de treball**

Les característiques físiques de l'entorn de treball influeixen en la probabilitat que es produeixi un acte violent o es dilueixi. Per aquest motiu es prenen aquestes mesures preventives a l'adequació de les infraestructures i immobles i el disseny de les mesures estructurals:

- Disminuir el soroll ambiental al mínim possible.
- Mantenir una bona il·luminació o visibilitat (de manera que els treballadors puguin abandonar o demanar ajuda ràpidament i que permeti la identificació del assaltant, a més d'evitar zones de cobertura als assaltants).
- Assegurar-se que els treballadors/es tenen un accés ràpid a zones segures.
- Bona distribució i disposició d'espais.
- Assegurar una adequada gestió de cues i d'esperes usant signes clars i visibles i assegurant un fàcil accés.
- Adequar la disposició de les zones d'espera, fent d'aquestes zones confortables.
- Col·locar taulells amples o/i elevar l'altura dels taulells.
- Col·locar els articles de valor fora de l'abast dels usuaris.
- Assegurar que els nivells de plantilla són adequats per a cada tasca i per a cada moment del dia, sol·licitant reforços quan per necessitats del servei es dona una afluència d'usuaris/es especialment elevada (períodes d'inscripció a cursos/plans, publicació d'assignació de places,...)
- Donar als treballadors/es informació adequada i apropiada sobre procediments i sistemes de treball .
- Assegurar-se que els programes d'atenció al client estan adequadament dissenyats i gestionats. En especial en la gestió de reclamacions, pel qual hi ha un procediment i formulari específic.
- Assegurar-se que els treballadors/-es amb més experiència o menys vulnerables ocupen les tasques amb més risc.
- Establir procediments d'emergència clars sobre què fer i on anar en cas d'incident (telèfons d'emergència , ...).
- Registrar la identificació dels qui volen accedir a zones d'accés restringit.
- S'estableix un Pla d'Acollida, en el cas d'usuaris/es que han d'assistir de forma continuada al centre, com es el cas dels/les alumnes de cursos de llarga durada. Aquest facilita i permet l'adaptació progressiva al centre dels usuaris/es. Es realitzarà mitjançant informació escrita (Dossier del Curs) i verbal sobre els serveis del centre, normes d'ús i horaris d'atenció i consulta ,catàleg de drets i obligacions, normes i instruccions, i tota aquella informació que considerem adient en cada cas.



Masia Can Boscà
Nova Cançó, 1 / 08915 Badalona
Tel. 934 605 200 / Fax 934 605 201
www.impo.cat / impo@impo.cat

- **Mesures referents a sistemes de seguretat**

Es refereix a equips especialment dissenyats per prevenir o aturar la violència:

- Assegurar la confidencialitat dels fitxers i registres relatius a les dades de caràcter personal dels treballadors/es.
- Establir procediments eficaços de comunicació i col·laboració amb les Forces i cossos de seguretat.

- **Pla de Formació**

Els treballadors/es que pel seu lloc de treball estan més exposats a situacions de risc reben formació específica sobre violència com part de prevenció de riscos laborals sobre habilitats en la comunicació amb els usuaris/es, la gestió de les situacions conflictives, gestió de l'estrès i actuacions de control sobre l'ambient de treball.

- **Altres mesures de prevenció de l'organització**

- Difusió del Protocol de Prevenció i Actuació davant la Violència i Agressions en el treball.
- Possibilitar que els sistemes de selecció, responguin a un perfil prèviament dissenyat i consensuat, tenint en compte la formació, tècniques de negociació, mediació i resolució de conflictes.
- Tot treballador/a que consideri que en el seu treball pot patir (per alguna circumstància relacionada amb la seva tasca diària) una agressió abans que es produeixi una situació límit hauria de informar a la unitat de RH per a que es prenguin les mesures preventives adients.

3. Mesures reactives:

- **DINS del centre d treball:**

Davant d'una situació de possible violència o agressions, a l'atenció dels usuaris/es amb comportaments previs inadequats, o a l'atenció a un usuari/a conflictiu o crispat, es durà a terme aquest procediment d'actuació :

1. Mantenir la calma, tractar de contenir la situació amb una actitud conciliadora. NO respondre a les agressions o provocacions verbals. Es tracta d'intentar reconduir la situació buscant punts d'acord per no augmentar o agreujar la situació.
2. Mantenir la distància de seguretat: Intentar establir una adequada distància de seguretat suficient per evitar l'agressió física.
3. Col·locar-se a prop de la porta de sortida, o d'una zona segura que et permeti fugir en cas necessari.
4. Demanar ajuda o estar acompanyat per minimitzar la situació de violència, i actuar com a testimonis dels fets si fos necessari. En aquest cas els conserges dels centres tenen una funció primordial.





INSTITUT MUNICIPAL DE PROMOCIÓ DE L'OCUPACIÓ

Masia Can Boscà
Nova Cançó, 1 / 08915 Badalona
Tel. 934 605 200 / Fax 934 605 201
www.impo.cat / impo@impo.cat

Exp.núm.: urh-587-15

5. Si es preveu una conducta inadequada per part d'un usuari, el treballador que l'atengui estarà sempre acompanyat d'una segona persona.
6. Interrompre l'activitat, mentre la situació no sigui controlada o el treballador/a no es trobi en condicions de reprendre-la amb les suficients garanties de seguretat i qualitat del servei.
7. Trucar al telèfon de la Policia de Proximitat assignada al centre. En el cas de la situació de violència persisteixi trucar als cossos i forces de seguretat, o al telf. d'Emergències 112 sol·licitant ajuda externa immediata.
8. Controlada la situació de violència, bé sigui per l'actuació del comandament directe, del conserge o dels companys/es o bé dels cossos o forces de seguretat pública, i en cas d'agressió amb lesions físiques o psíquiques:
 - Trasllat immediat al Servei d'Urgències de l'hospital o mútua de referència del treballador/a i assistència sanitària, emplenant l'informe mèdic i el comunicat de lesions.
 - Tramitar l'incident com a accident de treball notificant-t'ho al centre de treball. Adjuntar informe mèdic i part de lesions, i lliurar còpia a la mútua o metge.
 - Assistir al Servei de Prevenció, adjuntant informe mèdic, part de lesions i full de recollida de dades de l'incident realitzada pel seu superior jeràrquic. El Servei de Prevenció emetrà un informe sobre l'estat de salut del treballador per a que es doni cobertura de tota l'assistència (mèdica, psicològica i rehabilitadora).
9. Un cop donada, si escau, l'assistència urgent al treballador/a agredit/a, el comandament directe procedirà, conjuntament amb el treballador/a afectat informaran al tècnic de Recursos Humans, a omplir el model d'informe d'investigació d'accident.
10. Informar als delegats/des de prevenció perquè es personin i obtinguin informació sobre l'incident ocorregut i realitzar les accions pertinents.
11. Denúncia particular del treballador/a a comissaria, amb part de lesions. En el cas que l'incident violent el constitueixi una agressió verbal, sense resultat de lesions, es valorarà si fer la denúncia
12. Denúncia, si s'escau, de l'empresa cap a l'agressor/a. La decisió sobre la denúncia per part de l'organització la prendrà el gerent amb l'assessorament del Servei Jurídic.

- **FORA del centre de treball**

1. Si la situació de violència es produeix fora dels centres propis de l'IMPO el treballador/a agredit/a, en el moment que la situació li permeti, ho ha de posar en coneixement del seu comandament directe i, si fos necessari, trucar al telèfon 112 per mobilitzar els cossos i forces de seguretat públics, així com els dispositius d'assistència sanitària necessaris.
2. Un cop arribi al seu centre de treball, s'ha de seguir el previst a partir del punt 8 de l'apartat anterior.





4. Actuació posterior a l'incident violent

Les intervencions a posteriori del succés van encaminades a reduir al mínim les repercussions i les seqüeles de la violència laboral sobre el treballador/a i testimonis. Un altre objectiu és que no es repeteixin aquests actes violents, per tant l'actuació va dirigida cap a tots els implicats: agredit/da, testimonis i fins i tot agressor/a.

Actuació del responsable del torn o comandament intermedi:

1. Recollir informació dels fets, efectes, proves i testimonis.
2. Notificar l'incident a l'empresa mitjançant registre. Quan es produeixi una agressió a qualsevol treballador/a, amb independència del tipus o la intensitat, el responsable o qualsevol treballador/a que tingui coneixement directe de la mateixa, ho comunicarà a la Direcció de l'empresa a través del model establert efecte, per activar totes les mesures d'atenció que es precisin, d'acord amb que preveu aquest protocol.
3. Informarà els delegats/des de prevenció i al comitè de seguretat i salut immediatament.
4. Avaluar la incidència, les mesures de seguretat i les possibles mancances o errors

Drets de la víctima

La víctima d'una situació de violència rebrà per part de l'empresa:

- Assistència sanitària necessària.
- Atenció psicològica, si escau, i que inclourà mesures preventives de les seqüeles i de suport emocional del professional per afrontar la situació. En el cas que el treballador/a necessiti suport psicològic a mig /llarg el Servei de Prevenció prendrà les mesures adients.
- Rehabilitació i reincorporació al seu treball.
- **Suport jurídic i legal:** La direcció del centre oferirà al treballador/a suport jurídic i legal sobre les actuacions a dur a terme. Es valorarà l'assistència jurídica en el moment de la denúncia per part dels serveis jurídics, així com la interposició de una denúncia des de la pròpia organització, independentment de la denúncia del treballador/a. S'emetrà un manifest de rebuig d'agressió per part del responsable dirigit al presumpte agressor/a i al treballador/a agredit/da.



INSTITUT MUNICIPAL DE PROMOCIÓ DE L'OCUPACIÓ

Masia Can Boscà
Nova Cançó, 1 / 08915 Badalona
Tel. 934 605 200 / Fax 934 605 201
www.impo.cat / impo@impo.cat

Exp.núm.: urh-587-15

Conseqüències de l'agressió

- Si l'agressor forma part de la plantilla d'IMPO o es tracta d'un alumne/a dels cursos impartits al centre rebrà una amonestació per escrit rebutjant aquesta violència i agressió i instar el agressor/a al compliment dels seus deures (ús dels serveis en un ambient de mútua cordialitat, confiança i respecte,...).
- En el cas dels treballadors/es s'obrirà expedient disciplinari com a falta laboral i com a mesura sancionadora de l'agressor/a s'analitzarà el canvi de professional o centre on l'atengui.
- En qualsevol cas, es farà una sol·licitud de danys i perjudicis a l'agressor/a (en ocasió de les anteriors infraccions penals contra el referit personal, es produïssin més danys o perjudicis del centre).

Difusió del protocol

- Amb la finalitat de garantir una prevenció eficaç dels comportaments d'assetjament, es procedirà a la divulgació d'aquest protocol en tot l'IMPO, i se'n facilitarà una còpia a tots els treballadors/es.
- En el procés de formació i informació del personal de nova incorporació, s'informarà de l'existència d'aquest protocol i se'n facilitarà també una còpia als nous treballadors/es.
- En tot cas, s'informarà els treballadors/es, de forma clara i concisa, de les seves funcions i de les activitats que han de portar a terme, dels objectius i dels recursos de què disposaran per assolir-los.
- Es fomentarà la transparència i el desenvolupament de la comunicació interna com a instruments d'aprenentatge i transferència del coneixement, evitant la retenció d'informació.
- El Servei de Prevenció de Riscos Laborals promourà que es facin enquestes d'avaluació i detecció de riscos psicosocials. En aquesta línia s'elaborarà periòdicament un informe per conèixer la incidència d'aquest tipus de conductes dins de l'IMPO.
- Es mantindrà i s'actualitzarà de forma periòdica aquest protocol.

PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ DAVANT LA VIOLÈNCIA I/O AGRESSIONS INTERNES (ASSETJAMENT LABORAL O MOBBING)

En la relació entre personal intern es poden donar situacions de violència.

Si bé no es pot descartar una situació de violència física o verbal, en les relacions internes, donada la seva condició de continuïtat en el temps s'ha de tenir en compte un altre tipus de violència, la que fa

18



Ajuntament de Badalona





referència a conductes verbals o físiques amenaçadores, intimidatòries, abusives i assetjants, que inclouen conducte l'assetjament psicològic, inclòs l'assetjament sexual o per qüestions de sexe (mobbing)

Què s'ha de considerar assetjament psicològic en el treball:

- **Mobbing:** Pràctica de direcció que consisteix a col·locar els treballadors sota pressió constant amb conductes abusives de connotació sexual o actes d'agressió física.
- **Assetjament sexual:** tota conducta de naturalesa sexual, desenvolupada en l'àmbit de l'organització i direcció d'una empresa o en relació o com a conseqüència d'una relació de treball, realitzada per un subjecte que sap o ha de saber que és una ofensiva i no desitjada per la víctima, determinant una situació que afecta a l'ocupació i a les condicions de treball i crea un entorn laboral ofensiu, hostil, intimidatori i/o humiliant (segons la Recomanació 92/131 de la Comunitat Europea)

Factors que determinen que una situació pot ser considerada mobbing o assetjament laboral:

1. L'existència de dues parts:

- **L'assetjador/a:** amb comportaments i actituds hostils, dominants o vexatòries (no fa falta que l'assetjador tingui una posició jeràrquica superior a la de la víctima).
- La **víctima** en una posició desavantatjosa.

2. Situació d'**asimetria**: la correlació de forces ha de ser desequilibrada, sigui perquè la víctima no pugui defensar-se o fugir, 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 (amor propi de la víctima, carisma de l'assetjador/a).

3. **Intencionalitat**: els comportaments 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, discriminar-la, ofenent-la, humiliant-la, intimidant-la o violentant-la.

4. **Freqüència i duració**: l'adopció d'aquests comportaments ha de ser sistemàtica i perllongada en el temps.

5. **Destinació**: els comportaments han d'estar clarament destinats i focalitzats sobre una persona o bé un grup molt reduït de persones.

6. **Manifestació inicial**: normalment, durant la primera fase, l'agressor/a adopta els comportaments d'assetjament de manera secreta, oculta o subtil.

7. **Objectiu**: l'objectiu bàsic dels comportaments d'assetjament psicològic és alliberar-se d'una persona perquè resulta incòmoda sigui per motius personals, sindicals o econòmics, "millor una marxa voluntària que pagar una indemnització per acomiadament improcedent".



Què NO s'ha de considerar assetjament psicològic en el treball

1. Un **acte singular: una discussió**, un càstig o un mal humor puntual, un canvi de lloc o de centre de treball sense consulta prèvia però justificat, o un canvi de torn no programat, entre d'altres.
2. Un **fet col·lectiu de tipus organitzatiu**, encara que no sigui justificat ni tampoc prèviament consultat: no cobrar un complement de productivitat, disminució del sou, modificació de l'horari de treball, anul·lació de la realització d' hores extraordinàries.
3. La **pressió legítima** que es rep del superior per treballar més o millor. La diferència rau en el fet que en l'assetjament psicològic quan l'assetjador pressiona la víctima no només ho fa amb mala intenció sinó que el seu objectiu és impedir que la víctima pugui treballar bé per poder retreure-li posteriorment.
4. **Els conflictes** entre dos interlocutors o més per molt violents que siguin. Cal tenir present que en un conflicte hi ha dos interlocutors que no estan d'acord i que discuteixen amb més o menys fortuna però al mateix nivell. Per contra, en l'assetjament no hi ha discussió perquè no es vol resoldre cap problema, al contrari, l'assetjador el que pretén és frenar o impedir qualsevol comunicació.
5. L'**exposició** continuada a unes **condicions de treball negatives inherents a la tasca** siguin físiques (manipulació de pesos excessius), higièniques (inhalació de contaminants), ergonòmiques (dempeus tota la jornada), psicosocials (exigències de la tasca superiors a la capacitat de la persona), organitzatives (ritme de treball excessiu) o socials (sou baix).
6. **Les crítiques constructives** freqüents o les avaluacions relatives al treball, sempre que siguin explícites i no estiguin al servei d'un intent de represàlia.
7. La **supervisió** o el control de la feina sempre que no afecti la dignitat del treballador/a.

Els comportaments o les conductes d'assetjament psicològic en el treball relacionats a continuació, no són limitats i es poden produir aïlladament, simultàniament o consecutivament.

- **Atacs a la víctima amb mesures organitzacionals**

- El superior restringeix a la persona les possibilitats de parlar.
- Canviar la ubicació d'una persona, separant-la dels seus companys.
- Obligar algú a executar tasques en contra de la seva consciència.
- Jutjar de manera ofensiva l'execució de les tasques d'una persona.
- Qüestionar les decisions d'una persona.
- Assignar tasques absurdes o sense sentit.
- Assignar a una persona tasques molt per sota o per sobre de la seva formació/capacitat.
- Assignar a una persona objectius impossibles d'assolir.
- Assignar tasques amb intenció d'humiliar.

- **Atacs a les relacions socials de la víctima, amb aïllament social**

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

- **Atacs a la vida privada de la víctima**





INSTITUT MUNICIPAL DE PROMOCIÓ DE L'OCUPACIÓ

Masia Can Boscà
Nova Cançó, 1 / 08915 Badalona
Tel. 934 605 200 / Fax 934 605 201
www.impo.cat / impo@impo.cat

Exp.núm.: urh-587-15

- Crítiques permanents a la vida privada d'una persona.
- Terror telefònic: amenaces, insults i silencis.
- Fer semblar estúpida una persona.
- Donar a entendre que una persona té problemes psicològics.
- Mofar-se de les discapacitats d'una persona.
- Imitar gestos, veus i altres qualitats pròpies d'una persona.
- Mofar-se de la vida privada de la persona afectada.

- **Atacs a les actituds de la víctima**

- Atacs a les actituds i creences polítiques.
- Atacs a les actituds i creences religioses o ètiques.
- Mofar-se dels orígens o de la nacionalitat de la víctima.

- **Agressions verbals**

- Cridar o insultar.
- Crítiques permanents del treball de la persona.
- Amenaces verbals.

- **Rumors**

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

Mesures Preventives

Per evitar aquestes situacions s'apliquen mesures organitzatives preventives, entre les que s'inclouen:

Avaluació de Riscos

Avaluar els riscos psicosocials, i en concret l'assetjament psicològic, dins del procés de l'activitat preventiva de l'empresa.

Vies de Comunicació

Com a principal mesura correctiva es fa extensiva una cultura de respecte envers als altres i de rebuig cap a aquest tipus de comportament i accions.

Es faciliten les vies de comunicació per tal que la plantilla pugui expressar les seves queixes sobre calumnies, abusos, tractes vexatoris, entre d'altres, que els afecti la seva feina o la seva dignitat.

Es fomenta la participació dels treballadors abans de realitzar canvi organitzatiu. Es recomana que els serveis implicats informin i consultin els treballadors afectats i tinguin en compte el seu perfil personal i professional

Formació i Informació

Per tal d'evitar sobrecàrregues o subcàrregues de feina o possibles conflictes personals o ideològics.





Informa a als responsables de prevenció i de salut laboral i representants dels treballadors que una de les seves tasques inclou la detecció de possibles conflictes, així com de possibles situacions d'assetjament

Formar als comandaments i directius en habilitats dirigides a canalitzar l'agressivitat verbal o conductual davant de determinats conflictes o negociacions.

Declaració de principis

La direcció aprova i fa pública una **Declaració de Principis** en contra de l'assetjament psicològic i l'assetjament sexual i/o per raons de sexe, que es troba annexa al present procediment i que estableix un **codi ètic** de conducta al qual s'implica tota la línia jeràrquica.

Protocol d'actuació

S'estableix un **Protocol d'Actuació**, annex a aquest procediment, a disposició del personal de IMPO per a que els treballadors/es, responsables i altres implicats tinguin coneixement de l'actuació a dur a terme davant una possible situació d'assetjament en qualsevol de les seves formes,

Altres mesures preventives

Incloure la valoració dels perfils professionals en els processos de selecció de càrrecs de comandament o directius per tal que incloguin les habilitats i capacitats comunicatives i de direcció de grups de treball.

Disposar d'un servei de recolzament mèdic i psicològic, depenent del Servei de Prevenció Alié.

Principis rectors de l'actuació

Davant d'una situació de possible assetjament psicològic, sexual o per raons de sexe s'han de tenir presents els següents principis envers la víctima i l'acusat.

La investigació de la reclamació o denúncia ha de ser desenvolupada amb sensibilitat i respecte als drets de cadascuna de les parts afectades, tant la denunciante com la persona demandada. El procediment ha de garantir, en tot cas, els drets de la persona reclamant a la seva integritat física i moral, el dret de la persona demandada a la presumpció d'innocència i els drets de les dues parts a la seva dignitat i intimitat.

S'ha de garantir la **confidencialitat** dels casos comunicats fins que la persona afectada permeti la seva notificació.

Protocol d'actuació davant la violència i agressions



En cas d'un incident que comporti una agressió física o verbal cap a qualsevol treballador/a s'actuarà segons les pautes establertes en el cas de violència i/o agressions externes.

Davant l'assetjament psicològic (mobbing) o l'assetjament sexual o per raons de sexe s'han de prendre les següents mesures:

Accions a emprendre per la víctima

- En cas de sospitar que s'està patint una possible situació d'assetjament, per molt lleu i recent que sigui, **MAI** s'ha de callar.
- Cal socialitzar el tema, és a dir, **NO** intentar arreglar el problema **SOL**; evitar lluitar SOL ja que no només pot comportar problemes de salut sinó que pot donar la sensació de ser un mateix el problema.
- **PROHIBIT** sentir-se culpable de ser l'origen o la raó d'estar patint una situació d'assetjament. Evitar pensaments com "*què he fet malament?*" o "*no sóc prou competent per fer bé aquesta feina*".
- Començar a recollir totes les possibles dades i proves que puguin reforçar el teu testimoni (e-mails, testimonis de companys,...). Pots fer servir el Diari de Incidents disponible al web del Institut Nacional de Seguretat e Higiene en el treball: www.insht.es
- Cal reaccionar ràpidament, buscant persones de confiança o de recolzament dins l'empresa (RH, Delegats de Prevenció, Comitè, Servei de Prevenció, companys, superiors):
 - o Si l'assetjament prové d'un company o persona d'altre àrea de l'organització informa de la situació al teu superior i posteriorment a la Unitat de RH.
 - o Si l'assetjament procedeix de la teva línia de comandament informa de la situació directament a la Unitat de RH, des de on t'aconsellaran i donaran les pautes per actuar.
- Ningú no té per què suportar abusos, calúmnies ni assetjaments de cap mena.
- Buscar suport psicològic i aprendre tècniques d'afrontament i relaxació, entre d'altres, per tal de poder afrontar el problema amb més força i poder guanyar el procés sense patir problemes importants de salut.
- Cal considerar la possibilitat de contactar amb les associacions d'afectats per rebre suport emocional, assessorament legal i/o ajut psicològic.
- Com a últim recurs, en cas que des de l'empresa no es prenguessin les mesures adients, es pot presentar denúncia a l'Autoritat laboral o als jutjats.

Accions a emprendre pels companys/nyes

A vegades la pròpia situació d'assetjament genera un estat psicològic que incapacita a la víctima per denunciar la seva situació.

Si som conscients de qualsevol situació d'assetjament al nostre entorn laboral hem de denunciar la situació davant l'organització, informant a la unitat de RH de la situació de la que hi som testimonis.

Actuació posterior a l'incident.

La Unitat de RH prendrà les accions necessàries envers la víctima i l'agressor/a en funció de cada situació particular i de la gravetat de les acusacions.

En qualsevol cas sempre que es rebí una denúncia d'aquest tipus:



INSTITUT MUNICIPAL DE PROMOCIÓ DE L'OCUPACIÓ

Masia Can Boscà
Nova Cançó, 1 / 08915 Badalona
Tel. 934 605 200 / Fax 934 605 201
www.impo.cat / impo@impo.cat

Exp.núm.: urh-587-15

- Informar al Servei de Prevenció, derivant a la víctima per a que pugin fer una valoració psicològica de la situació.
- Es registrarà com un accident i es procedirà a la investigació i anàlisi del mateix pel que serà necessari:
 - o Rebre i analitzar la documentació aportada per les part
 - o Recepció i audiència de les parts implicades
 - o Recepció i audiència dels testimonis
 - o Recepció d'informes del Servei de Prevenció
- Es prendran Mesures Cautelars durant la investigació, distanciant la víctima de l'agresor/a.

Conclusions

Derivat de la investigació la unitat de RH emetrà un informe del qual és deriven unes conclusions que donaran peu a les corresponents actuacions.

En línies generals com a possibles conclusions del informe tindrem:

- Evidència de conducta inapropiada
- Evidència d'assetjament
- Sobreseïment (si s'arriba a la conclusió de "denúncia falsa").

La direcció prendrà les accions pertinents en funció de les conclusions

Annexos

- Declaració per a la prevenció de l'assetjament sexual a l'impo

Arxiu

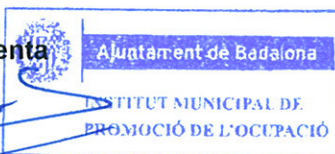
Els documents seran custodiats per la Unitat de RH amb els requisits que estableix la LOPD."

SEGON.- DELEGAR la signatura de l'anterior protocol literal d'actuació en el gerent de l'Institut Municipal de Promoció de l'Ocupació de l'Ajuntament de Badalona.

TERCER.- DONAR COMPTE d'aquesta Resolució al consell d'Administració de l'IMPO en la propera sessió que es convoqui.

Ho mana i signa l'Alcaldesa- presidenta, en Badalona 5 de desembre de 2015

L'Alcaldesa /Presidenta



Dolores Sabater i Puig

N'he pres raó
EL Secretari delegat
(D. delegació 13/10/14)

Fernando Camon Fernández de Àvila



Ajuntament de Badalona

