



PROTOCOL

per a la gestió de conflictes interpersonals i per a la prevenció i actuació enfront de possibles situacions d'assetjament psicològic laboral i altres discriminacions a la feina

| | | |
|--|---|----------------------------|
| Redactat per: Tècnic PRL | Acordat: President/a CSS <i>ALBERT CARBONELL</i> | Aprovat per: President MPG |
| Data: Maig 2022 | Data: Maig 2022 | Data: Maig 2022 |
| Signatura/es: Carles Navarro Bascañana - DNI 52217998V (TCAT) | Signatura/es:  | Signatura/es: |

**A la Manco apostem
per la Prevenció**

Ens ajudes, si us plau?



ÍNDIX

| | | |
|------------|---|-----------|
| 1. | DECLARACIÓ INSTITUCIONAL | 3 |
| 2. | OBJECTE | 4 |
| 3. | ÀMBIT APLICACIÓ | 4 |
| 4. | RESPONSABILITATS I OBLIGACIONS | 5 |
| 5. | DEFINICIONS I CONCEPTES PREVIS | 6 |
| 6. | APLICACIÓ DEL PROCEDIMENT | 14 |
| 7. | DOCUMENTACIÓ | 22 |
| 8. | SEGUIMENT DE L'APLICACIÓ DEL PROTOCOL | 22 |
| 9. | REVISIÓ EL PROCEDIMENT | 23 |
| 10. | MESURES DE PREVENCIÓ I SENSIBILITZACIÓ | 23 |
| 11. | ANNEXES | 25 |

1. DECLARACIÓ INSTITUCIONAL

La Mancomunitat Penedès-Garraf és conscient de la importància de crear i mantenir un entorn de treball segur, digne i respectuós per a totes les persones que formen la plantilla i per a les persones que formen part d'empreses externes o entitats que estan relacionades laboralment amb la Mancomunitat . També és conscient que tots i totes tenim el dret que els altres respectin la nostra dignitat i l'obligació de tractar amb respecte les persones ambles quals ens relacionem dins l'àmbit laboral.

A partir d'aquests principis, la Mancomunitat Penedès-Garraf declara que no permetrà ni tolerarà l'assetjament psicològic ni altres discriminacions a la feina. Per aquest motiu s'ha redactat i aprovat aquest Protocol, amb el consens dels/de les representants de les treballadores i treballadors de la Mancomunitat, que pretén ser una eina de gestió dels conflictes interpersonals i de prevenció i actuació enfront de possibles situacions d'assetjament psicològic i altres discriminacions en tot l'àmbit laboral de la MPG .

Amb l'objectiu, doncs, de fomentar aquest entorn de treball segur, digne i respectuós, la Mancomunitat Penedès-Garraf es compromet a:

- Aprovar aquest Protocol com a eina fonamental per a la gestió de conflictes interpersonals i per a la prevenció i actuació enfront de possibles situacions d'assetjament psicològic i altres discriminacions a la feina.
- Facilitar totes les activitats previstes en aquest Protocol i donar-hi suport institucional.
- Divulgar-ne el contingut pels canals més efectius per tal que el conegui tothom qui tingui relació laboral amb la Mancomunitat .
- Dur a terme campanyes de sensibilització i conscienciació per fer conèixer els efectes negatius de l'assetjament i la discriminació en les relacions personals i laborals.
- Facilitar suport, informació i accés als recursos existents a les persones que hagin estat víctimes d'aquests comportaments assetjadors o discriminatoris i actuar en conseqüència contra les persones que els ocasionin.
- Erradicar les accions, comportaments o actituds discriminatòries de naturalesa psicològica perquè són ofensives, humiliants i degradants per a les persones a qui van destinades.

2. OBJECTE

La Mancomunitat Penedès-Garraf, amb l'objectiu d'integrar la prevenció de riscos laborals en el sistema general de gestió de l'organització, i com a aspecte prioritari dins la política de gestió de Recursos Humans, desenvolupa aquest protocol amb l'objecte de crear circuits àgils d'intervenció i descriure el procés a seguir per tot el personal de la Mancomunitat en cas de trobar-se exposat a situacions de conflicte interpersonal, assetjament psicològic i altres discriminacions a la feina, prenent en consideració la dignitat de les persones, els drets inviolables que li són inherents, i el respecte a la llei i als altres.

Així mateix, pretén facilitar una eina per a la prevenció i la detecció de conflictes interpersonals, assetjament psicològic i altres discriminacions a la feina, establint les mesures necessàries per evitar que es produeixi qualsevol d'aquestes situacions.

Tota persona que consideri que es troba immers en un conflicte interpersonal o que és objecte d'assetjament psicològic i altres discriminacions a la feina, tindrà dret a presentar internament una queixa, sense perjudici de les accions penals o civils que la persona pugui exercitar externament a l'entitat.

L'aprovació d'aquest protocol compleix l'objectiu de la Mancomunitat Penedès-Garraf d'aconseguir un entorn de treball productiu, segur, igualitari i respectuós per a totes les persones treballadores. Les persones treballadores de la Mancomunitat Penedès-Garraf tenen dret que es respecti la seva dignitat i integritat. I tots els homes i dones de la Mancomunitat tenen l'obligació de tractar les persones amb les quals es relacionen per motius laborals (proveïdors/es, personal extern, empreses subcontractades, etc.) amb respecte, i de col·laborar perquè tothom sigui respectat.

3. ÀMBIT D'APLICACIÓ

El present protocol és d'aplicació a tota la plantilla de la Mancomunitat Penedès-Garraf i a totes les persones alienes d'altres empreses o organitzacions que mantenen una relació laboral amb l'entitat.

En aquest darrer cas, s'aplicaran els mecanismes de coordinació empresarial de conformitat amb l'article 24 de la Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals, per tant, hi haurà comunicació recíproca del cas, a fi que cadascuna de les parts hi apliqui el procediment respectiu, i l'adopció de mesures es farà de forma coordinada.

4. RESPONSABILITATS I OBLIGACIONS

Els principis generals que han d'inspirar l'acció preventiva de les organitzacions estan recollits en l'article 14 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, segons la qual les persones treballadores tenen dret a una protecció eficaç en matèria de seguretat i salut en el treball. En compliment d'aquest deure de protecció, l'empresari/ària ha de garantir la seguretat i salut de les persones treballadores en tots els aspectes relacionats amb el treball, i complir amb les obligacions establertes en la normativa sobre prevenció de riscos laborals.

D'altra banda, la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, recull en el seu article 15 els principis de l'acció preventiva, entre ells:

- g) Planificar la prevenció, buscant un conjunt coherent que integri en ella la tècnica, l'organització del treball, les condicions de treball, les relacions socials i la influència dels factors ambientals en el treball.

L'article 1 del Reial decret 39/1997, de 17 de gener, pel qual s'aprova el Reglament dels serveis de prevenció, estableix que la prevenció de riscos laborals, com a actuació que cal desenvolupar en el si de l'empresa, s'ha d'integrar en el conjunt de les seves activitats i decisions, tant en els processos tècnics, en l'organització del treball i en les condicions en què aquest treball es faci, com en la línia jeràrquica de l'empresa, incloent-hi tots els nivells.

El Reial decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic, en l'article 95, cita com a falta disciplinària molt greu tota actuació que suposi discriminació per raó d'origen racial o ètnic, religió o conviccions, discapacitat, edat o orientació sexual, llengua, opinió, lloc de naixement o veïnatge, sexe o qualsevol altra condició o circumstància personal o social, així com l'assetjament per raó d'origen racial o ètnic, religió o conviccions, discapacitat, edat o orientació sexual i l'assetjament moral, sexual i per raó de sexe. Així mateix, diu que les faltes greus s'establiran per llei de les Corts Generals o de l'assemblea legislativa de la corresponent comunitat autònoma o per convenis col·lectius en el cas del personal laboral, atenent diverses circumstàncies.

El Reial Decret Legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels treballadors recull en l'article 4 els Drets laborals, entre ells:

2. En la relació de treball, els treballadors tenen dret:

c) A no ser discriminats directament o indirectament per al treball, o una vegada ocupats, per raons de sexe, estat civil, edat dins els límits marcats per aquesta Llei, origen racial o ètnic, condició social, religió o conviccions, idees polítiques, orientació sexual, afiliació o no a un sindicat, com també per raó de llengua, dins l'Estat espanyol. Tampoc no poden ser discriminats per raó de discapacitat, sempre que estiguin en condicions d'aptitud per exercir la feina o l'ocupació de què es tracti.

d) A la seva integritat física i a una adequada política de prevenció de riscos laborals.

e) Al respecte de la seva intimitat i a la consideració deguda a la seva dignitat, compresa la protecció enfront de l'assetjament per raó d'origen racial o ètnic, religió o conviccions, discapacitat, edat o orientació sexual, i enfront de l'assetjament sexual i a l'assetjament per raó de sexe.

5. DEFINICIONS I CONCEPTES PREVIS

5.1 CONFLICTE INTERPERSONAL

El conflicte interpersonal en l'entorn laboral s'entén com les diferències que sorgeixen entre les persones per causa d'intercanvi d'informació i/o opinions, i que generen confrontació entre elles; de l'intent d'aconseguir un dret; de l'oposició a una decisió i la lluita o la discussió entre uns i altres amb la intenció d'aconseguir un acord.

Els principals conflictes són:

- **Conflicte d'interès:** Defensa d'un benefici, d'un objecte, d'un avantatge.
- **Conflicte de poder:** Secundària a la percepció que la pròpia zona d'influència està en risc, o a la intenció d'aconseguir més nivell de control i de capacitat de decisió.
- **Conflicte d'identitat:** Les accions d'un/a company/a o d'un/a superior agredeixen la identitat personal o professional.
- **Conflicte ideològic:** S'origina una impossibilitat de convivència, que impedeix establir compromisos, a causa de diferències en l'ètica, en la visió de les coses, en la religió, en la política, etc.

5.2 ASSETJAMENT PSICOLÒGIC

En l'àmbit jurídic, l'Article 28 de la Llei 62/2003, de 30 de desembre, de mesures fiscals, administratives i de l'ordre social, defineix l'assetjament com tota conducta no desitjada relacionada amb l'origen racial o ètnic, la religió o 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 entorn intimidador, humiliant o ofensiu.

Des d'una vessant més clínica, el científic pioner i més reconegut en la investigació i divulgació de l'assetjament moral o "mobbing" H. Leymann, estableix que són situacions en què una persona o grup de persones exerceixen un conjunt de comportaments caracteritzats per una violència psicològica extrema, que es pot produir en l'àmbit d'una organització, de forma sistemàtica (almenys una vegada per setmana), durant un temps prolongat (més de 6 mesos), sobre una altra persona en el lloc de treball.

El "mobbing" parteix d'una situació inicial de conflicte, en la qual ambdues parts es troben en una situació asimètrica de poder a l'empresa, però la part assetjadora tracta de substanciar aquest conflicte mitjançant l'emissió de conductes de violència psicològica cap a la víctima. D'aquesta manera, és la part assetjadora la que té més recursos, aliances, antiguitat, suport, posició superior jeràrquica, etc. que la persona assetjada.

D'altra banda, l'assetjament moral al treball és com qualsevol manifestació d'una conducta abusiva i, especialment, els comportaments, paraules, actes, gestos i escrits que poden atemptar contra la personalitat, la dignitat o la integritat física o psíquica d'un individu, o que poden posar en perill el seu treball, o degradar el clima de treball.

Des d'un punt de vista tècnic, trobem altres definicions:

- L'Agència Europea per a la Seguretat i Salut en el treball el defineix com el comportament irracional repetit respecte a un empleat o grup d'empleats, que constitueix un risc per a la salut i seguretat, física i mental.
- La NTP 854 de l'Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo (INSST) defineix l'assetjament psicològic en el treball com "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'altres que actuen davant d'aquesta/es des d'una posició de poder (no necessàriament jeràrquica). Aquesta exposició es dona en el marc d'una relació laboral i suposa un risc important per a la salut.

- La Generalitat de Catalunya defineix l'assetjament psicològic en el treball (Protocol per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament psicològic laboral i altres discriminacions a la feina) com l'exposició a conductes de violència psicològica intensa dirigides, de manera reiterada cap a una o més persones, per part d'altres persones que actuen des d'una posició de poder (no necessàriament jeràrquica) amb el propòsit o l'efecte de crear un entorn intimidador que pertorbi la vida laboral de la víctima. Aquesta violència, emmarcada en una relació laboral, implica tant un atemptat a la dignitat de la persona com un risc per a la seva salut.

Es tracta de conductes o actes de violència psicològica dirigits cap a la vida privada o professional de la persona afectada i que es manifesten a través de conductes com la humiliació, la crítica, l'aïllament social, les conductes hostils, la violència verbal, etc., que suposen per a la víctima un atemptat contra la dignitat o a la integritat física, psíquica i/o moral.

Bàsicament, els trets més característics per tal que una situació es pugui identificar com assetjament psicològic en el treball són:

- Existència de dues parts: assetjador/a i víctima.
- Situació d'asimetria: la correlació de forces ha de ser desequilibrada. En situacions d'assetjament el/la presumpte/a agressor/a o agressors/es solen valer-se d'algun argument o estatut de poder, del qual se serveixen per mantenir la seva posició de predomini. Aquests elements de suport poder ser: la força física, l'antiguitat, la força del grup, la popularitat en el grup o nivell jeràrquic, etc.
- Intencionalitat: els comportaments han d'estar clarament destinats a fer mal a la víctima i amb una clara determinació.
- Freqüència i duració: l'adopció d'aquests comportaments 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/a adopta els comportaments d'assetjament de manera secreta, oculta o subtil.
- Objectiu: alliberar-se d'una persona perquè resulta incòmode, sigui per motius personals, sindicals o econòmic.

Una situació d'assetjament ha de tenir direccionalitat i intencionalitat, no obstant això, i a causa de la dificultat d'evidenciar aquesta intencionalitat i/o finalitat de fer mal a la víctima, a efectes d'aplicació del present protocol la intencionalitat i/o la finalitat destructiva només seran considerades agreujants. D'altra banda, també s'admet que hi poden haver actes únics constituents d'assetjament psicològic com, per exemple, aïllar una persona.

L'assetjament psicològic pot presentar diferents modalitats en funció de la direcció de les interaccions i dels nivells organitzatius afectats:

- **Vertical descendent:** del/de la superior a una o més persones treballadores.
- **Vertical ascendent:** d'un/a inferior jeràrquic/a, al/a la superior.
- **Horitzontal:** entre persones treballadores d'igual rang o posició jeràrquica.

5.2.1 FORMES D'EXPRESSIÓ D'ASSETJAMENT PSICOLÒGIC

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

- 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.

5.2.2 CAUSES I FACTORS QUE FACILITEN L'APARICIÓ DE CASOS D'ASSETJAMENT PSICOLÒGIC

Encara que no sempre es poden evidenciar les causes o els factors que provoquen l'aparició d'aquest tipus de comportaments, en faciliten la manifestació:

- Factors psicosocials, com ara una gestió inadequada dels conflictes interpersonals per part dels càrrecs de comandament.
- Factors d'ordre organitzatiu com la indefinició de responsabilitats o mala distribució del treball, els quals generen un mal clima laboral.
- Les organitzacions que valoren més l'exercici del poder i el control que la productivitat i l'eficàcia.
- La personalitat especial de la persona assetjadora, en qui destaquen la mediocritat, la necessitat de control i l'enveja.
- Les característiques de la persona assetjada, que, en diferir de les característiques pròpies de la resta del grup, qüestionen de manera implícita els símbols i valors que hi donen homogeneïtat.
- L'exigència de qualitat més elevada en els sistemes de producció. La gestió, el control i l'optimització, en alguns casos, es poden pervertir i convertir-se en conductes d'assetjament.
- Les vinculacions laborals de caràcter temporal.
- Senzillament, una persona cau malament a algun/a company/a o al/a la seu/va cap.

5.2.3 CONDUCTES QUE NO SÓN ASSETJAMENT PSICOLÒGIC

Segons indica la NTP 854 de l'INSST, no tindran la consideració d'assetjament psicològic aquelles conductes que impliquen un conflicte esdevingut en el marc de les relacions humanes, i que evidentment afecten l'àmbit laboral, es donin en el seu entorn i influeixin en l'organització i en les relacions laborals. S'ha d'evitar que els conflictes derivin en qualsevol forma de violència en el treball i es converteixin en habituals o desemboquin en conductes d'assetjament psicològic.

Tampoc tindrà consideració d'assetjament psicològic en el treball l'estil de comandament autoritari per part dels/de les superiors, la incorrecta organització del treball, etc., tractant-se, no obstant això, de situacions que haurien de tractar-se en el marc de la prevenció dels riscos psicosocials.

A tall d'exemple, existeixen algunes conductes i/o situacions de conflicte interpersonal que no es considerarien assetjament psicològic en el treball (relació no exhaustiva):

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.

Cal tenir en compte, però, que aquestes situacions (tret de la descrita al punt 2), si es tornen abusives,

5.2.4 CONSEQÜÈNCIES DE L'ASSETJAMENT PSICOLÒGIC:

- Per a la persona afectada: personals (físiques i psíquiques), familiars i socials, i laborals.
- Per a l'empresa:
 - Conseqüències sobre el rendiment del treball: disminució del rendiment personal i augment de l'absentisme.
 - Conseqüències sobre el clima laboral: dificultat del treball en equip, problemes en la comunicació, deteriorament de la qualitat de les relacions interpersonals, sistema de comunicació informal basat en rumors.
 - Augment de costos i pèrdues econòmiques: pèrdua de producció, baixada de la competitivitat, augment de l'absentisme, increment de l'accidentalitat.

5.3 ALTRES DISCRIMINACIONS

Aquest protocol també s'utilitzarà per tractar i resoldre situacions de discriminació per raó d'origen racial o ètnic, religió o conviccions, discapacitat, edat, llengua, opinió, lloc de naixement o veïnatge o qualsevol circumstància personal o social, tal com recull l'article 95.2 b) del text refós de la Llei de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic, i tal com queda especificat a l'article 4.2 del Reial Decret Legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'estatut dels treballadors.

6 APLICACIÓ DEL PROCEDIMENT

6.1 COMISSIÓ D'INVESTIGACIÓ

Aquest protocol tindrà una Comissió d'Investigació que gestionarà els casos des del moment de la seva activació.

Aquesta Comissió d'investigació estarà formada inicialment per cinc professionals de plantilla de la Mancomunitat, de perfil formatiu i professional psicològic, psicosocial o similar, i per un/a representant dels treballadors/es.

- 2 persones de Recursos Humans –Cap de servei i Tècnic PRL
- 2 persones representant del Comitè seguretat i salut.
- 1 persona del servei afectat

*Aquestes persones estaran designades mitjançant l'annex 2

Aquesta Comissió estarà formada per persones d'ambdós sexes, amb una distribució per sexes tendint a la paritat.

La Comissió es reunirà almenys un cop l'any i les vegades que es consideri oportú quan s'estigui tractant algun cas objecte d'aquest Protocol.

Funcions de la Comissió:

- Recepció de les denúncies per assetjament
- Investigació dels fets
- Proposta de mesures cautelars
- Elaboració d'un informe de conclusions
- Seguiment posterior dels casos

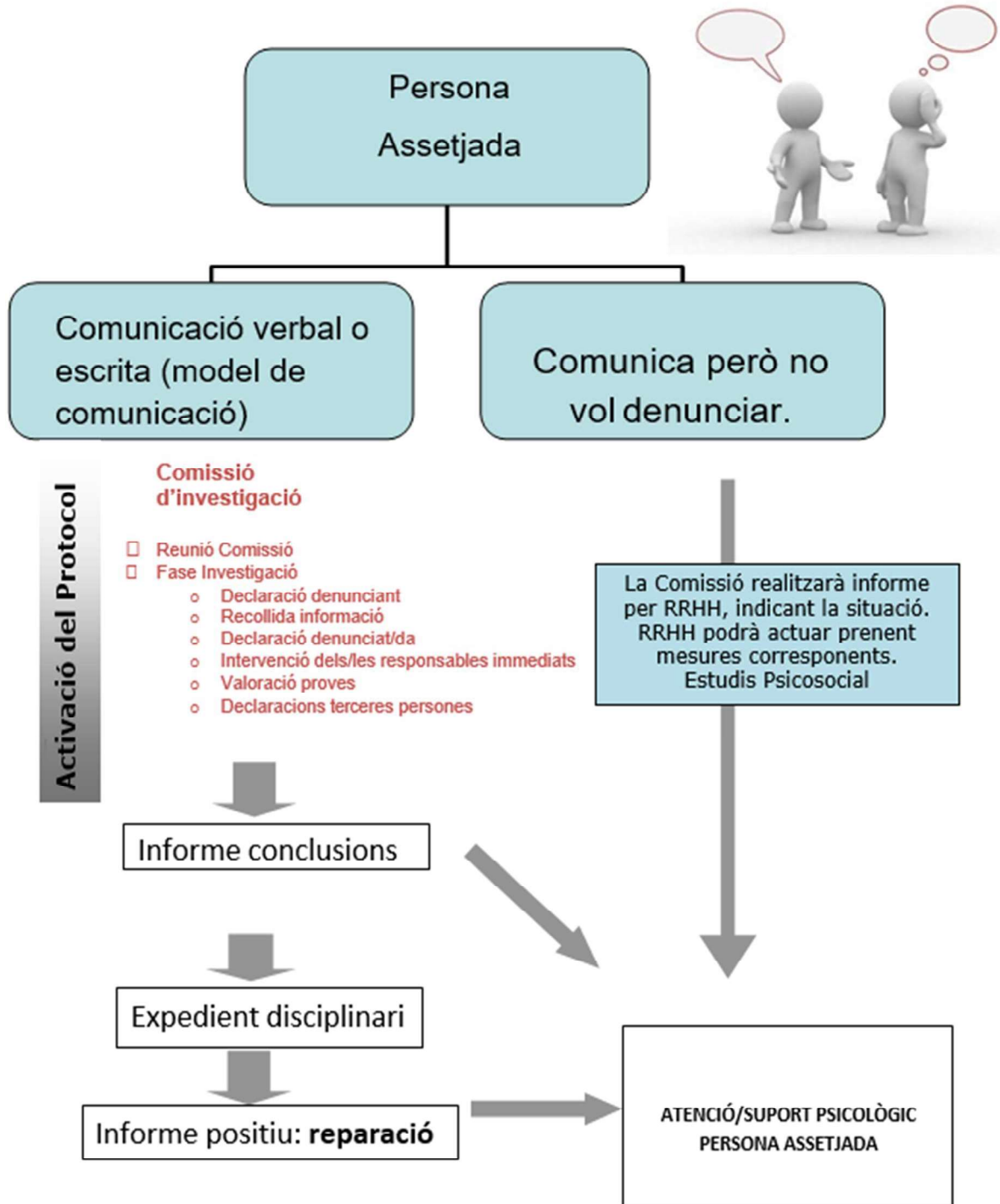
La Comissió tindrà el suport total de la MPG durant les actuacions objecte d'aquest Protocol, gaudirà dels mitjans que calguin i tindrà accés a les dependències i a la informació que siguin necessaris.

En totes les fases del procediment, la Comissió podrà demandar assessorament, suport i intervenció externa i especialitzada en funció de cada cas.

D'altra banda també podrà participarà el/la tècnic/a de prevenció de riscos laborals del servei de prevenció aliè de la Mancomunitat com assessor/a extern/a.

No podrà participar en la instrucció de l'expedient cap persona afectada per relació de parentiu, d'amistat o enemistat manifesta respecte de les persones implicades, de manera que s'aplicaran els criteris d'abstenció i recusació recollits en l'article 23 i 24 de la Llei 40/2015, de 01 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic, tant a escala individual com en els supòsits que les unitats administratives que intervinguin estiguin implicades en el cas objecte d'intervenció.

FLUXGRAMA



6.2 INICI DEL PROCEDIMENT

Tota persona que consideri que se sent objecte d'un conflicte interpersonal d'especial rellevància per a ell/a i que pot afectar-li de manera negativa a la seva salut i al seu treball, o que consideri ser objecte d'assetjament psicològic i altres situacions de discriminació a la feina, o que sigui coneixedora d'aquestes situacions, haurà de comunicar-ho mitjançant una sol·licitud d'intervenció que s'adreçarà a qualsevol membre de la Comissió d'investigació o del Comitè de Seguretat i Salut, i que podrà fer-se de manera verbal (personal o telefònicament) o de manera escrita (mitjançant correu electrònic o utilitzant el formulari A que figura en l'*annex 1*).

En el cas que ho faci verbalment ho podrà fer a qualsevol membre de la Comissió, personalment o mitjançant un sindicat o d'una tercera persona de confiança.

En el cas que ho faci per escrit podrà utilitzar del model de comunicació d'assetjament sexual disponible a la Web de la MPG i al Portal de l'empleat.

Les comunicacions escrites es faran arribar a Recursos Humans (Seu Central de la Mancomunitat) en un sobre tancat a l'atenció de la Comissió d'Investigació i Valoració o per mail a la següents adreces:

lsanchez@mancomunitat.cat
lgiron@mancomunitat.cat
acarbonell@mancomunitat.cat
cnavarro@mancomunitat.cat

Les comunicacions escrites que no es facin arribar per correu electrònic es faran arribar en un sobre tancat al servei de Recursos Humans, a l'atenció de la Comissió d'investigació, indicant en el mateix sobre que la informació que inclou és confidencial.

En tot cas, la sol·licitud d'intervenció, sigui verbal o escrita, haurà d'especificar el següent:

- Identificació de la persona que fa la sol·licitud d'intervenció i manera de comunicar-se amb ella.
- Identificació de la persona afectada, si no és la mateixa que realitza la sol·licitud d'intervenció.
- Identificació de la persona o persones presumptament responsables dels comportaments o conductes que motiven la sol·licitud d'intervenció.
- Naturalesa de la situació en què es troba sotmès/a (conflicte interpersonal o assetjament psicològic i altres discriminacions a la feina) i descripció dels fets objecte de la comunicació.

Amb caràcter urgent, el membre de la Comissió d'investigació o del Comitè de Seguretat i Salut que rebí la sol·licitud d'intervenció la posarà en coneixement dels/de les membres restants de la Comissió d'investigació i es formalitzarà una reunió on es definiran les actuacions a seguir.

En aplicació dels criteris d'abstenció i recusació de la Llei 40/2015, de 01 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic, es valorarà la constitució de la Comissió d'investigació per tal d'establir si existeix la necessitat de designar altres membre.

La Comissió d'investigació assignarà un codi a cada sol·licitud d'intervenció que es farà servir durant tot el procediment.

La sol·licitud d'intervenció pot provenir de:

- De la persona afectada.
- Del servei o àrea afectada.
- Del servei de Recursos Humans i Organització.
- Del Comitè de Seguretat i Salut.

- Dels delegats i delegades de prevenció.
- Dels/de les representants de les persones treballadores.

L'activació del protocol només es farà prèvia autorització, degudament signada, de la persona afectada.

En cas que la sol·licitud d'intervenció no la presenti directament la persona afectada, s'haurà d'incloure el seu consentiment exprés i informat per iniciar les actuacions d'aquest protocol.

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

Si la persona afectada no dóna el consentiment per tal d'activar el protocol i iniciar les actuacions, la Comissió d'investigació remetrà el cas al servei de prevenció aliè de la Mancomunitat per tal que dugui a terme o actualitzi l'avaluació de riscos psicosocials al servei on està ubicada la persona afectada, a fi d'aplicar mesures preventives per reduir o eliminar els factors que poden generar l'aparició de situacions d'assetjament psicològic o altres discriminacions a la feina.

La persona o persones que iniciïn el procediment mitjançant una sol·licitud d'intervenció, aportaran tota la documentació sobre el cas que estigui en el seu poder i facilitaran tota la informació que considerin pertinent o se'ls sol·liciti.

En un principi se sol·licitarà com a mínim la següent informació:

- Nom i cognoms dels testimonis i/o altres persones que puguin tenir informació rellevant del cas, en cas d'existir.
- Anamnesi sociolaboral: conjunt de dades de l'històric laboral rellevants de la persona.
- Descripció del lloc de treball, funcions, etc.
- Descripció amb seqüència temporal dels fets i la situació que motiva la sol·licitud d'intervenció.
- Altres dades o informació que la Comissió consideri necessàries.

6.3 INSTRUCCIÓ DEL PROCEDIMENT

Des de bon inici, la MPG actuarà amb la màxima diligència per posar fi al possible assetjament. En prendran les mesures cautelars corresponents, i en un termini màxim de 50 dies laborables, la Comissió haurà d'haver emès l'Informe amb les Conclusions.

Els períodes de baixes laborals i/o vacances paralitzaran el còmput diari.

En cas d'iniciar la tramitació, la investigació del cas que durà a terme la Comissió d'investigació haurà d'incloure entrevistes a les persones afectades, és a dir, la presumpta víctima, la persona presumptament responsable dels comportaments o conductes que motiven la sol·licitud d'intervenció, i els/les possibles testimonis i/o d'altres persones que puguin tenir informació rellevant del cas.

En la fase d'investigació hi intervindran de manera activa el/la responsable immediat tant de la persona que realitza la sol·licitud d'intervenció com de la persona presumptament responsable dels comportaments o conductes que la motiven, i hauran de col·laborar en tot moment amb les actuacions proposades per la Comissió d'investigació. La participació del/de la responsable immediata serà bàsica en els primers moments de la fase d'investigació i es posarà a disposició de la Comissió d'investigació per a l'entrevista o entrevistes que es considerin oportunes.

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

En cas que es consideri necessari, a l'objecte de preservar la seguretat i salut del personal implicat i a fi de garantir la seva protecció, la Comissió d'investigació podrà valorar, proposar o sol·licitar directament a la Mancomunitat l'adopció de les mesures cautelars que es considerin necessàries, atenent a cada situació concreta, en qualsevol de les fases del procediment i degudament motivades.

Mentre no es resolgui el cas, aquestes mesures cautelars no podran suposar ni per a la persona afectada ni per a la persona presumptament responsable dels comportaments o conductes que motiven la sol·licitud d'intervenció, un perjudici en les seves condicions de treball ni una modificació substancial d'aquestes condicions de treball. Així mateix, l'adopció de mesures cautelars es farà sempre sota el consentiment de les persones implicades.

La Comissió d'investigació també podrà valorar i proposar la participació d'experts/es externs/es de perfil formatiu i professional en prevenció de riscos laborals, psicològic i psicosocial, per poder obtenir informació que aportï dades en relació amb els possibles orígens del conflicte, així com dels efectes. En cas d'actuar, aquest/a expert/a extern haurà d'aportar un informe amb caràcter confidencial, que quedarà en custòdia de la Comissió d'investigació.

Tanmateix, prèvia proposta de la Comissió d'investigació, la Mancomunitat també podrà valorar el fet de facilitar vies de suport psicològic, assessorament jurídic o altres que es considerin necessàries.

La Comissió d'investigació analitzarà detalladament cada cas, i sempre i quan sigui possible, en el termini màxim de **50 dies laborables** des del moment de tenir coneixement del mateix, realitzarà un informe detallat de cada cas en el qual es proposarà, si és possible, l'aplicació de mesures preventives d'actuació que podran ser:

- Proposta de mesures consensuades oportunes per solucionar les possibles diferències entre les parts.
- Mediació: tenint en compte les característiques i gravetat de cada cas, en els casos de conflicte interpersonal, la Comissió d'investigació valorarà la possibilitat de conciliació entre les parts enfrontades, proposant-hi a les mateixes les pautes d'actuació, comportament i acostament que estimi necessàries. En cas d'acceptar les parts aquesta via de resolució es plantejaran, consensuaran i comprometran a un seguit d'actuacions, planificant una reunió conjunta de seguiment transcorregut un mes, moment en el qual, en cas de ser satisfactori el procés, es donarà per conclòs i esmenat el conflicte, tancant el cas.

En el cas que les persones implicades no acceptin aquesta via de resolució, o la mateixa no finalitzi satisfactòriament, es proposaran les mesures correctores adients.

- Incoació d'un expedient disciplinari si s'entén que es confirma que existeixen comportaments compatibles amb una situació d'assetjament psicològic laboral i altres discriminacions a la feina.

El seguiment i control de l'efectivitat de les mesures preventives o correctores proposades correspondrà a la persona responsable de cada Servei.

Per tal de garantir la protecció de totes les parts implicades, quan al final del procés d'investigació es determini que, de manera intencionada, les dades aportades o els testimonis són falsos, la Mancomunitat podrà incoar el corresponent expedient disciplinari a les persones que han iniciat o participat en el desenvolupament del tràmit.

Amb caràcter general, s'informarà a les persones implicades de les actuacions portades a terme en cada fase del procés i de les resolucions adoptades.

En tot moment, la persona afectada podrà exercir els seus drets fonamentals utilitzant per a això els recursos que estableix la legislació vigent, ja que l'aplicació del present protocol no impedirà en cap cas la utilització per part de les persones implicades o del mateix Ajuntament, de les accions legals que calguin.

Si en qualsevol de les fases del procediment la persona afectada opta per la via jurídica, les actuacions de la Comissió d'investigació quedaran suspeses, tancant el cas i posant a disposició del servei de Recursos Humans i Organització de la Mancomunitat tota la documentació que es disposi.

La Mancomunitat Penedès-Garraf garanteix el dret a utilitzar el present procediment sense por a ser objecte d'intimidació, ni de tracte injust, discriminatori o desfavorable, aplicant aquesta protecció per igual a totes les persones implicades, i disposa que la violació dels drets establerts en aquest procediment serà objecte de mesures disciplinàries i altres mesures que consideri pertinents a l'empara de la normativa laboral.

6.4 COMPROMÍS I CONFIDENCIALITAT

La Mancomunitat reconeix la seva obligació de salvaguardar el dret a la intimitat i la confidencialitat durant tot el procés abastat per aquest procediment, de manera que tota informació relativa a avaluar l'existència d'una situació d'assetjament i altres discriminacions a la feina es gestionarà de manera que es protegeixi el dret a la intimitat de tots els implicats.

La informació aportada i generada per les actuacions en l'aplicació del present protocol tindrà caràcter confidencial i només serà accessible per al personal que intervingui directament en la seva tramitació, qui tractarà totes les dades amb el màxim sigil professional i confidencialitat, complint escrupolosament el que disposen les diverses normes d'aplicació.

En qualsevol cas, durant les actuacions, les parts implicades han de garantir la confidencialitat dels testimonis i de les dades que contingui l'expedient.

Amb aquest efecte, se'ls informarà de l'obligació de preservar el principi de confidencialitat i qualsevol persona que pugui trobar-se immersa en un procés en aplicació del present protocol es comprometrà a guardar la màxima discreció i confidencialitat en referència a la informació a la qual pugui accedir, no fent-ne difusió sota cap concepte ni per cap via.

Tota persona que realitzi una sol·licitud d'intervenció donarà el seu consentiment per escrit per tal que els membres de la Comissió d'investigació puguin utilitzar la informació facilitada. Així mateix, tota persona que realitzi una sol·licitud d'intervenció serà informada sobre el contingut, procés i conseqüències de l'aplicació del protocol, acceptant les mateixes.

7 DOCUMENTACIÓ

La Comissió d'investigació arxivarà tota la documentació generada durant el procés, que serà d'ús i accés restringit per al personal d'aquesta Comissió.

8 SEGUIMENT DE L'APLICACIÓ DEL PROTOCOL

La Comissió d'investigació realitzarà un seguiment anual per revisar les sol·licituds d'intervenció que s'hagin presentat, el procediment d'investigació seguit i els resultats, per tal d'assegurar l'eficàcia i funcionalitat del protocol i adaptar-lo si es considera necessari.

S'informarà al Comitè de Seguretat i Salut de tots els casos en les reunions ordinàries o, si així es considera, en reunió extraordinària. El Comitè de Seguretat i Salut ha de rebre informació de totes les sol·licituds d'intervenció que siguin del seu àmbit d'actuació, així com de les actuacions i les resolucions adoptades, i ha de fer un seguiment dels casos.

9 REVISIÓ DEL PROCEDIMENT

Aquest procediment es revisarà i modificarà quan escaigui per actualitzar-ne els seus continguts i adequar-lo, si fos necessari, a la realitat canviant.

10 MESURES DE PREVENCIÓ I SENSIBILITZACIÓ

En cas que una persona es consideri en situació de conflicte, assetjament psicològic i altres discriminacions a la feina, s'ha d'actuar de la següent manera:

- Deixar ben clar el rebuig de les pretensions, situacions, actituds que denotin qualsevotipus d'assetjament.
- Explicar-ho a alguna persona de confiança o de recolzament dins l'empresa.
- Documentar les conductes sofertes tant com es pugui, i aconseguir-ne testimonis.
- Activar el Protocol mitjançant una sol·licitud d'intervenció adreçada a la Comissió d'investigació o al Comitè de Seguretat i Salut mitjançant el model normalitzat disponible als documents interns de la Mancomunitat , a Recursos Humans - Prevenció de Riscos Laborals.
- Obtenir informació de la legislació vigent i dels propis drets.
- Buscar ajut professional, si s'escau.

La Mancomunitat acorda formular i aplicar estratègies que incloguin elements d'informació, capacitació, seguiment i avaluació amb l'objecte no només de prevenir l'assetjament psicològic i altres discriminacions que es puguin produir en l'organització sinó també d'influenciar sobre les actituds i el comportament de les persones que la integren, de conformitat amb l'esperit i la intenció del present acord.

Tant les persones que ocupen càrrecs de responsabilitat com la resta del personal, rebran informació respecte d'aquest procediment, de manera que la primera mesura a adoptar és fer arribar el present protocol a tota la plantilla de la Mancomunitat a través de:

- La llista de distribució de correu electrònic.
- La publicació del protocol a la intranet de la Mancomunitat .
- La publicació dels aspectes més rellevants del mateix en els diferents taulers d'avisos.
- La publicació del protocol en els diferents taulers d'avisos dels centres de treball on el personal no disposa d'accés a intranet.
- La informació al personal de nova incorporació a través de les accions d'acollida.

La formació serà també una via de sensibilització de la problemàtica dels conflictes interpersonals, l'assetjament i altres discriminacions a la feina. A les sessions formatives de prevenció de riscos laborals que preveu l'article 19 de la Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals s'inclouran mòduls específics de prevenció de l'assetjament psicològic i dels conflictes interpersonals.

D'altra banda, també es planificaran formacions específiques al personal integrant de la Comissió d'investigació, al personal del Comitè de Seguretat i Salut, als/a les Caps de servei i al personal de comandament intermedi.

Cal recordar que tot el personal té la responsabilitat d'ajudar a garantir un entorn laboral en el qual es respecti la dignitat, si bé, són els comandaments els que tenen el deure de posar en pràctica la política contra l'assetjament i altres discriminacions a la feina, amb l'objecte de prevenir i evitar que es produeixin tant aquest tipus de situacions com altres riscos de naturalesa psicosocial, així com el deure de proposar les sancions preceptives que corresponguin a qualsevol tipus de conducta o comportament compatible amb l'assetjament psicològic laboral o altres discriminacions a la feina.

11 ANNEXES

ANNEX 1: Model de comunicació

ANNEX 2: Model d'acta designació Comissió

ANNEX 3: Recursos electrònics .

ANNEX 1: Model de comunicació

Model de queixa i/o denúncia interna

Persona que interposa la denúncia

Nom

Persona denunciada

Nom

Descripció dels fets

Indicar dates, durada, freqüència

Lloc dels fets

Testimonis

Nom

Nom

Nom

Signatura:
Nom: _____

Signatura:
Nom: _____

Signatura:
Nom: _____

Tota persona participant en la investigació haurà de respecta la confidencialitat, intimitat i la dignitat de les persones afectades.

Amb aquest model omplert i signat, s'autoritza la posada en marxa del Protocol.

ANNEX 2:

Acta de designació de l'òrgan o persona que assumeix la instrucció de la denúncia - COMISSIÓ

En cas que s'iniciï un procés de denúncia i investigació es designarà una persona(es) o òrgan que assumeixi la instrucció dels fets, tenint present que:

- La persona o òrgan que assumeixi la instrucció dels fets pot o poden ser escollits de dins l'organització o poden ser externs.
- El seu nomenament ha de ser resultat de l'acord entre l'empresa i la representació de les persones treballadores.
- Es nomenarà una persona o òrgan en funció del cas i de la implicació de les persones intentant en tot moment vetllar per la confidencialitat i respecte cap a les persones afectades.

La(s) persona(s) de referència que assumeixen la instrucció de la denúncia són:

| | | | |
|-----------------|--|----------------|--|
| Nom | | | |
| Telèfon: | | E-mail: | |

| | | | |
|-----------------|--|----------------|--|
| Nom | | | |
| Telèfon: | | E-mail: | |

| | | | |
|-----------------|--|----------------|--|
| Nom | | | |
| Telèfon: | | E-mail: | |

| | | | |
|-----------------|--|----------------|--|
| Nom | | | |
| Telèfon: | | E-mail: | |

| | | | |
|-----------------|--|----------------|--|
| Nom | | | |
| Telèfon: | | E-mail: | |

Aquesta(es) accepta(en) el nomenament i es compromet(en) a desenvolupar les funcions i actuar segons el procediment descrit en el dors.

| | | |
|---|--|--|
| Signatura: Assessor/a confidencial Nom: | Signatura: Representant treballadors/es Nom: | Signatura: Representant empresa Nom: |
|---|--|--|

FUNCIONS

Aquest òrgan o persona haurà de:

- Garantir que la persona que comunica els fets a l'empresa presenta formalment una denúncia interna (si encara no ho ha fet). El model de denúncia es troba en l'annex 3.
- Informar a la persona denunciada del contingut de les acusacions.
- Establir els termes de referència de la investigació (qui assumirà la instrucció del cas, etc.).
- Comunicar a la persona denunciant i a la persona denunciada com es durà a terme la instrucció i qui la farà.
- En tot cas, si no formen part de l'òrgan designat, informar al servei de prevenció i als delegats o delegades de prevenció i els i les representants dels treballadors, sempre que l'afectat/ a doni el seu consentiment.

Durant la instrucció del procediment

La persona o òrgan que assumeix la instrucció haurà de:

- Entrevistar-se amb la persona que denuncia (que pot estar acompanyada per la persona de referència o per un tercer company o companya).
- Entrevistar als i les possibles testimonis (i informar-los de la necessitat de mantenir la confidencialitat en el procés).
- Entrevistar-se amb el denunciat (que pot estar acompanyada per la persona de referència o per un tercer company o companya).

Si és necessari, poden assessorar-se amb professionals de psicologia, dret, medicina, etc.

La instrucció ha d'acabar amb una decisió i caldrà incloure una síntesi dels fets. L'informe ha d'incloure també una síntesi de les actuacions que s'han realitzat a la instrucció (a qui s'ha entrevistat, quines qüestions s'han preguntat, etc.) i a quines conclusions s'ha arribat.

Mesures cautelars de protecció

Durant el procés d'instrucció, caldrà considerar si és necessari emprendre alguna mesura per limitar o evitar els contactes entre la persona que presenta la denúncia i la persona presumptament assetjada i/o facilitar suport i assessorament si és necessari.

Avaluar les proves i prendre decisions

L'informe d'investigació es dirigirà a una comissió específica formada per:

- representants de la Direcció de l'empresa,
- representants dels treballadors / delegat /a de prevenció.

Aquesta comissió juntament amb l'òrgan o persona que assumeix la instrucció de la denúncia proposarà a la Direcció les decisions, mesures i/o sancions que consideri oportunes amb la finalitat d'identificar les possibles vies de resolució per solucionar la situació

Informar del resultat

La Direcció informarà a la persona que ha presentat la denúncia interna de les accions disciplinàries que es prendran (accions correctives, canvis, sancions). D'altra banda, també s'informarà del dret de recórrer en cas que no s'aconseguís el resultat desitjat.

ANNEX 3: Recursos electrònics.

- **“Guia per al tractament i la prevenció de l’assetjament psicològic”.** Barcelona, 2010. Generalitat de Catalunya. Departament de Governació i Relacions Institucionals. Secretaria de Funció Pública i Modernització de l’Administració.
http://eapc.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/col_leccio_eines_per_al_s_re_cursos_humans/05_guia_per_al_tractament_i_la_prevenci_de_l_assetjament_psicol_gic/einesrh05.pdf
- **“Protocol per a la prevenció, la detecció, l’actuació i la resolució de situacions d’assetjament psicològic laboral i altres discriminacions a la feina”.** Generalitat de Catalunya. Departament de Governació i Relacions Institucionals. Direcció General de Funció Pública.
<https://administraciopublica.gencat.cat/web/.content/funcio-publica/prevencio-salut-laboral/assetjament-psicologic/Protocol-assetjament-psicologic-i-altres-discriminacions.pdf>
- **Fulls d’informació monografies. 23 Assetjament psicològic en el treball.** Generalitat de Catalunya. Departament de Treball i Indústria. Direcció General de Relacions Laborals.
https://treball.gencat.cat/web/.content/09_-_seguretat_i_salut_laboral/publicacions/imatges/doc_20668715_1.pdf
- **NTP 854 Acoso psicológico en el trabajo: Definición.** Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Año 2009.
<https://www.insst.es/documents/94886/326775/854+web.pdf/f4aa95ee-cd21-4c73-9842-769589a526fb?version=1.0&t=1617979131462>
- **NTP 891 Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (I).** Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Año 2011.
<https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp-891+w.pdf/ff0d5beb-4c6e-417e-b73f-16ca8544ca05?version=1.0&t=1617977772627>
- **NTP 892 Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (II).** Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Año 2011.
<https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp-892+w.pdf/b902b931-0a6c-4d7c-a6a1-280709f6db41?version=1.0&t=1617977775835>