

# Protocol per a la prevenció i l'abordatge de l'assetjament en els casos que afectin a la dignitat i la discriminació en el treball

**REVISIÓ 2016.01**

*Revisió aprovada per acord de la Direcció  
i el Comitè d'empresa de data 8 de novembre del 2016.*



**Ajuntament de  
Barcelona**



**Barcelona  
Activa**

## **Barcelona Activa SA**

### **Presideix**

Gerardo Pisarello

### **Direcció General**

Sara Berbel

### **Comissió d'Igualtat**

En representació del Comitè d'Empresa:

Carme Lamazares, delegada de CCOO

Silvia López, delegada de CCOO

Marian Ordóñez, delegada d'UGT

Cristina Buenaventura, delegada d'UGT

En representació de l'empresa:

Josep M. Marquès, director d'Organització i Gestió

Núria Massip, directora de Recursos Humans

Assessora tècnica:

Estel Crusellas, Centre per a la Igualtat i Recursos  
per a les Dones de l'Ajuntament de Barcelona (CIRD)

### **Comissió de Seguretat i Salut Laboral**

En representació del Comitè d'Empresa:

Núria Roselló, delegada CCOO

Silvia Angulo, delegada CCOO

Francisco Sánchez, delegat UGT

Montserrat Casas, delegada UGT

En representació de l'empresa:

Núria Massip, directora de Recursos Humans

Carme Sánchez, responsable de Programes d'Empresa

Manel Balsells, tècnic coordinador de Manteniment

Joan Lluís Buigues, responsable de Relacions Laborals

Assessora tècnica:

Jose Guimerà, tècnica del Servei de Prevenció Aliè  
INPREIN

# Índex

<b>01. INTRODUCCIÓ</b> .....	<b>4</b>
<b>02. PRINCIPIS RECTORS: DECLARACIÓ INSTITUCIONAL, OBJECTIU, ÀMBIT D'APLICACIÓ I VIGÈNCIA</b> .....	<b>5</b>
02.1. Declaració Institucional .....	5
02.2. Objectiu .....	6
02.3. Àmbit de protecció i vigència .....	7
02.4. Competències que se'n deriven de l'aplicació .....	8
<b>03. PRINCIPIS NORMATIUS INSPIRADORS</b> .....	<b>9</b>
03.1. L'àmbit comunitari .....	9
03.2. L'àmbit estatal .....	9
03.3. L'àmbit autonòmic .....	11
<b>04. DEFINICIONS</b> .....	<b>12</b>
04.1. L'assetjament .....	12
<b>05. QUAN CONSIDERAR UNA SITUACIÓ COM ASSETJAMENT</b> .....	<b>16</b>
<b>06. PREVENCIÓ DE L'ASSETJAMENT: INFORMACIÓ, SENSIBILITZACIÓ I FORMACIÓ</b> .....	<b>18</b>
<b>07. FUNCIONS I RESPONSABILITATS</b> .....	<b>19</b>
<b>08. GARANTIES</b> .....	<b>21</b>
08.1. Garanties a les persones treballadores. Dret a la Intimitat i a la Protecció de Dades Personals .....	21
08.2. Conservació i custòdia de dades de la Salut .....	21
08.3. Informació: prevalença i tipologia dels casos analitzats .....	22
<b>09. PROCEDIMENT DE GESTIÓ DELS CASOS: ASSESSORAMENT I ASSISTÈNCIA A LES PERSONES AFECTADES</b> .....	<b>22</b>
09.1. Diagrama del procediment .....	23
09.2. La Persona de Referència .....	24
09.3. Procediments per la resolució de conflictes .....	25
<b>10. GARANTIES DEL PROCÉS I TERMINIS</b> .....	<b>31</b>
<b>11. BIBLIOGRAFIA</b> .....	<b>32</b>

## 01. Introducció

La Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, reconeix a totes les persones treballadores el dret a una protecció eficaç en matèria de seguretat i salut en el treball i imposa a les empreses el deure de protegir a les persones treballadores davant de qualsevol risc laboral. En compliment de la referida obligació, l'empresari ha d'aplicar les mesures que integren el deure general de prevenció de conformitat amb els següents principis generals:

- Planificar la prevenció, buscant un conjunt coherent que integri en la tècnica, l'organització de la feina, les condicions de treball, les relacions socials i la influència dels factors ambientals en el treball.
- Evitar els riscos, i en cas que no es puguin evitar, avaluar-los i combatre'ls en el seu origen.

Per la seva banda, en el Pla de Prevenció l'empresa es compromet a garantir el dret de tota persona treballadora a una protecció eficaç en matèria de seguretat i salut en el treball i a integrar la prevenció en el conjunt d'activitats i decisions de l'empresa, entenent-se la prevenció com una eina que ha de permetre millorar les condicions de treball dins un entorn de qualitat i no pas com una fita que s'ha d'assolir en ella mateixa. En aquest sentit, la **Direcció de Barcelona Activa entén que el respecte a la integritat física, psíquica i emocional de les seves persones treballadores és un deure moral i legal del qual no vol desentendre's.**

La presència de l'assetjament, l'assetjament sexual i de l'assetjament per raó de sexe, d'orientació sexual, d'identitat de gènere o d'expressió de gènere en l'entorn laboral és la manifestació més patent de la real desigualtat que encara existeix en la nostra societat, un fenomen que atempta contra un nombre significatiu de drets fonamentals bàsics de la persona: a la intimitat i a la dignitat, a la llibertat sexual, a la no discriminació per raó de sexe, a la seguretat i a la integritat física i moral. Així, juntament amb la protecció que atorguen les normes laborals, s'ha elaborat aquest Protocol per tal d'articular una via pràctica i efectiva de prevenció, protecció i resposta contra aquest tipus de conductes en el marc de la nostra empresa.

El Protocol que a continuació us presentem s'ha fet amb la finalitat de ser una eina per detectar i afrontar l'existència d'aquest tipus de conductes negatives dins i en el marc de la nostra organització, que poden malmetre el clima laboral i, sobretot, la salut física i mental de les persones treballadores.

## 02. Principis rectors: Declaració Institucional, objectiu, àmbit d'aplicació i vigència

### 02.1. DECLARACIÓ INSTITUCIONAL<sup>1</sup>

Barcelona Activa vol aconseguir un entorn de treball productiu, segur i respectuós per a totes les persones.

Totes les dones i homes de Barcelona Activa tenen dret a què es respecti la seva dignitat. I totes les dones i homes de la nostra empresa tenen l'obligació de tractar les persones amb les quals es relacionen per motius laborals (clientela, proveïdors/es, col·laborador/es externs /es, interns /es, etc.) amb respecte, i col·laborar perquè tothom sigui respectat.

D'acord amb aquests principis, Barcelona Activa **declara que l'assetjament sexual, l'assetjament per raó de sexe, d'orientació sexual, d'identitat de gènere o d'expressió de gènere, l'assetjament de caire moral i altres situacions de discriminació no seran permeses ni tolerades sota cap circumstància. No han de ser ignorades i seran sancionades amb contundència.**

Per aconseguir aquest propòsit:

Barcelona Activa demana que cada una de les persones de l'organització, i especialment aquelles amb autoritat sobre d'altres, assumeixin les seves responsabilitats:

- Evitant aquelles accions, comportaments o actituds de naturalesa sexual, amb connotacions sexuals, o que es fan per raó del sexe d'una persona, de la seva orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere, que són o puguin resultar ofensives, humiliants, degradants, molestes, hostils o intimidadores per a algú.
- Controlant els factors psicosocials que puguin desencadenar factors de risc per a la salut i el benestar de les persones treballadores, sigui en l'aspecte físic, psíquic o social.
- Evitant aquelles accions, comportaments o actituds destinades a atemptar contra la dignitat, la integritat física o psicològica d'una o més persones.
- Evitant aquelles accions, comportaments o actituds que per raó de l'origen racial o ètnic, religió o conviccions, discapacitat, edat, orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere d'una persona, són o puguin resultar ofensives, humiliants, degradants, molestes, hostils o intimidadores per algú.
- Actuant de forma adequada i solidària davant d'aquests comportaments o situacions, d'acord amb les orientacions que estableix aquest Protocol: no ignorant-los, no tolerant-los, no deixant que es repeteixin o s'agreugin, posant-los en coneixement i demanant suport a les persones adequades, per donar suport a aquelles persones que els puguin estar patint.

---

<sup>1</sup> Declaració institucional original signada a Barcelona, el 9 de novembre del 2011, per la que fou Directora General de l'empresa Anna Molero Romen.

D'altra banda, Barcelona Activa es compromet a:

- Difondre el Protocol i facilitar oportunitats d'informació i formació per a tots els seus membres i, en especial, l'equip directiu per contribuir a crear una major consciència sobre aquest tema i el coneixement dels drets, obligacions i responsabilitats de cada persona.
- Donar suport i assistència específica a les persones que puguin estar patint aquestes situacions, nomenant una persona/una relació de persones, amb la formació i aptituds necessàries per a aquesta funció.
- Articular i donar a conèixer les diferents vies de resolució d'aquestes situacions dins de l'empresa.
- Garantir que totes les queixes i denúncies es tractaran rigorosament i es tramitaran de forma justa, ràpida i amb confidencialitat.
- Garantir que no s'admetran represàlies envers la persona assetjada, que presenti queixa o denúncia interna o envers les persones que participin d'alguna manera en el procés de resolució.
- El Protocol que acompanya aquesta Declaració concreta aquests compromisos i serà revisat periòdicament.

## 02.2. OBJECTIU

L'objectiu d'aquest Protocol és establir criteris comuns per la prevenció, detecció, anàlisi i proposta d'actuació, amb mesures preventives en relació a qualsevol situació d'assetjament que puguin sofrir les persones treballadores de Barcelona Activa o que es donin en qualsevol dels espais amb àmbit d'aplicació dels seus serveis.

És necessari ressaltar que per tal que la conscienciació, la informació a les persones afectades, la intervenció i l'actuació en els casos d'assetjament a la feina siguin realment efectives i aquest Protocol constitueixi el primer pas d'una sèrie de futures millores en aquest aspecte i, si cal, de l'adopció de noves propostes, és totalment prioritària l'elaboració i realització de formació específica en aquest àmbit. Una formació adreçada als i les professionals de recursos humans que intervinguin, professionals de prevenció de riscos laborals i a personal responsable de l'organització que ha d'intervenir d'una manera més directa en aquest procediment. En aquest sentit, s'ha d'incidir tant en la formació tècnica com en l'especial sensibilitat i discreció que requereix el tracte professional amb les persones afectades i amb la gestió de cada cas. Per tant, serà necessari impulsar la realització de formació que tinguin en compte tots aquests aspectes per fer efectiva l'aplicació d'aquest Protocol.

### 02.3. ÀMBIT DE PROTECCIÓ I VIGÈNCIA

Aquest Protocol serà d'aplicació al personal de Barcelona Activa adscrit a l'organització.

Així mateix, Barcelona Activa, les empreses i les persones autònomes contractades per Barcelona Activa (i que desenvolupen activitats en la nostra entitat), han de cooperar en l'aplicació de la normativa sobre prevenció de riscos, tal com estableix l'art. 24 de coordinació d'activitats empresarials, de la Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals (LPRL) i el Reial Decret 171/2004 que el desenvolupa. D'altra banda, l'art. 2.f de la Llei 36/2011, de la Jurisdicció Social, possibilita l'extensió competencial enfront de tercers causants de vulneració de drets fonamentals, sempre que tinguin connexió laboral.

A tal efecte, les disposicions d'aquest Protocol també s'aplicaran a les persones que no formen part de l'organització funcional de Barcelona Activa però s'hi relacionen per raó de la seva feina, a les quals se'ls oferirà la possibilitat d'adscriure's a aquest Protocol mitjançant una acta signada per les parts. D'una banda Barcelona Activa, empreses i persones autònomes; i de l'altra els comitès de Seguretat i Salut Laboral respectius, o solament amb Barcelona Activa si aquests no disposessin de representació sindical.

Tanmateix, i segons l'art. 2 del Reial Decret 171/2004 a efectes de seguretat i salut laboral, es considera centre de treball qualsevol àrea, edificada o no, a la qual les persones treballadores hagin de romandre o hagin d'accedir per raó de feina.

Es consideren laborals aquelles situacions d'assetjament sexual, d'assetjament per raó de sexe i qualsevol altre tipus d'assetjament, en les quals el vincle o la relació entre les persones s'estableix per raó de la feina o professió.

L'assetjament, l'assetjament sexual, l'assetjament per raó de sexe, orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere, poden produir-se en qualsevol lloc o moment en el qual les persones es trobin per raons professionals i laborals (això inclou viatges, jornades de formació, reunions o actes socials de l'empresa).

**L'assetjament, sigui quina sigui la seva tipologia, no serà tolerat en cap d'aquests llocs ni circumstàncies.**

Aquest document serà aprovat pel Comitè d'Empresa i per la Direcció.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Document original aprovat per acord signat entre la Direcció de l'empresa i el Comitè d'empresa el 9 de novembre del 2011.

#### 02.4. COMPETÈNCIES QUE SE'N DERIVEN DE L'APLICACIÓ

Donat que aquest Protocol persegueix establir un mecanisme que permeti a l'empresa fer front a qualsevol situació d'assetjament, atenent les diferents tipologies d'assetjament que es defineixen al capítol 04, en aquest apartat es delimita l'àmbit funcional de les diferents comissions de treball amb competències d'actuació i que es defineixen al capítol 07.

En aquest sentit, el Comitè de Seguretat i Salut Laboral serà la comissió competent en aquelles situacions que es presentin com un possible cas d'assetjament psicològic laboral o *mobbing*; mentre que la Comissió paritària per la Igualtat d'Oportunitats serà l'òrgan competent en aquelles situacions que es presentin com un possible cas d'assetjament sexual o per raó de sexe i/o orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere.

Qualsevol referència en el Protocol sobre les competències de les comissions s'entendrà referida a l'àmbit funcional que s'ha definit en aquest apartat.



## 03. Principis normatius inspiradors

### 03.1. L'ÀMBIT COMUNITARI

La **Directiva 2006/54/CE del Parlament Europeu i del Consell Europeu, de 5 de juliol del 2006, relativa a l'aplicació del principi d'igualtat d'oportunitats i igualtat de tracte entre homes i dones en afers de treball i ocupació** (refosa), destaca la rellevància d'adoptar mesures per combatre tota classe de discriminació per raó de sexe en els àmbits regulats per aquesta Directiva i, en particular, adoptar mesures eficaces per prevenir l'assetjament i l'assetjament sexual en el lloc de treball.

Codi de conducta sobre les mesures per combatre l'assetjament sexual, inclòs a la **Recomanació 92/131/CE de la Comissió Europea, de 27 de novembre del 1991, relativa a la protecció de la dignitat de la dona i de l'home en el treball**.

### 03.2. L'ÀMBIT ESTATAL

#### Constitució Espanyola 1978:

- **Art. 14.** Principi d'igualtat.
- **Art. 15.** Dret a la vida i a la integritat física i moral.
- **Art. 18.** Dret a l'honor, a la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge.
- **Art. 35.** Dret al treball... sense que en cap cas es pugui discriminar per raó de sexe.

**L'article 15 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals**, recull els principis generals que han d'inspirar l'acció preventiva a les empreses, dels que es poden destacar:

- **Art. 2.** Estableix que l'objectiu de la llei és promoure la seguretat i la salut de les persones treballadores mitjançant l'aplicació de mesures i el desenvolupament de les activitats necessàries per a la prevenció de riscos derivats del treball.
- **Art. 4.2.** Defineix el risc laboral com la possibilitat que una persona treballadora pateixi un determinat dany derivat del treball.
- **Art. 14 i ss.** Dret de les persones treballadores a una protecció eficaç en matèria de seguretat i salut en el treball i deure de l'empresariat de protegir a les persones treballadores enfront dels riscos laborals.
- **Art 33 i ss.** Es refereix a la participació de les persones treballadores en les preses de decisió en relació a la previsió de riscos laborals.

**L'article 1 del Reial Decret 39/1997, de 17 de gener, pel qual s'aprova el Reglament dels Serveis de Prevenció**, declara que la prevenció de riscos laborals, com a actuació a desenvolupar en el si de l'empresa, haurà d'integrar-se en el conjunt de les seves activitats i decisions, tant en els processos tècnics, en l'organització i condicions de treball, com en la línia jeràrquica de l'empresa. És obligació de tots els nivells jeràrquics de l'empresa, assumir la inclusió de la prevenció de riscos en qualsevol de les activitats que realitzin i ordenin, i en totes les decisions que adoptin.

#### **Estatut dels Treballadors:**

- **Art. 4.2.e.** En la relació de treball, els treballadors i treballadores tenen dret al respecte a la seva intimitat i la consideració deguda a la seva dignitat, inclosa la protecció (...) enfront de l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe.

#### **Reial Decret Legislatiu 5/2000, de 4 d'agost, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei sobre Infraccions i Sancions de l'Ordre Social:**

- **Art. 8.13.** Tipifica com a infracció molt greu l'assetjament sexual.
- **Art. 8.13. bis.** Tipifica com a infracció molt greu l'assetjament per raó de sexe.

#### **Codi Penal:**

- **Art 184.** Tipifica l'assetjament sexual com a delicte.

#### **Llei Orgànica 3/2007, de 22 de març, per la igualtat efectiva de dones i homes:**

- **Art. 7.** Definició d'assetjament sexual i assetjament per raó de sexe. A continuació, a l'apartat 3, s'estableix que es consideraran, en tot cas, discriminatoris.
- **Art 8.** Determina que qualsevol tracte desfavorable envers les dones, relacionat amb l'embaràs o la maternitat, constitueix discriminació directe per raó de sexe.
- **Art. 45.1.** Obligació de les empreses a adoptar mesures dirigides a evitar qualsevol tipus de discriminació laboral entre dones i homes. Mesures que hauran de negociar i, en el seu cas, acordar amb la representació legal de les persones treballadores en la forma que es determini en la legislació laboral.
- **Art. 48.** Mesures específiques per prevenir l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe en el treball.

### 03.3. L'ÀMBIT AUTONÒMIC

#### Estatut d'Autonomia de Catalunya:

- **Art. 15.** Dret de totes les persones a viure amb dignitat, seguretat i autonomia, lliures d'exploació, de maltractaments i de tota mena de discriminació; i dret al lliure desenvolupament de llur personalitat i capacitat personal.

#### Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista:

- **Art. 5.3.** Determina l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe com les dues tipologies de violència en l'àmbit laboral.
- **Capítol 7 (arts. 27 a 29).** Incorpora mesures en l'àmbit social per combatre l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe en el treball.
- **Art. 29.** Preveu que les bases reguladores de les subvencions que tinguin com a beneficiàries empreses amb una plantilla igual o superior a 25 persones han d'incloure l'obligació, amb l'acord dels agents socials, d'indicar els mitjans que utilitzen per prevenir i detectar casos d'assetjament sexual i d'assetjament per raó de sexe, i intervenir-hi, en llurs centres de treball.

#### Llei 11/2014, de 2 d'octubre, per garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per eradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia:

- **Art. 1.** L'objectiu de la llei és establir i regular els mitjans i les mesures per fer efectiu el dret a la igualtat i a la no-discriminació per raó d'orientació sexual, d'identitat de gènere o d'expressió de gènere, en els àmbits, tant públics com privats, sobre els quals la Generalitat i els ens locals tenen competències.
- **Art. 3.** Inclou en l'àmbit d'aplicació de la llei a qualsevol persona jurídica, de dret públic o privat, que estigui ubicada dins l'àmbit territorial de Catalunya.
- **Títol IV (arts. 24 a 30).** Regula els mecanismes per garantir i fer efectiu el dret a la igualtat.

#### Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'Igualtat efectiva de dones i homes:

- **Capítol III.** Regula els mecanismes per garantir el dret a la igualtat efectiva de dones i homes en el sector públic.

## 04. Definicions

### 04.1. L'ASSETJAMENT

S'entendrà per assetjament qualsevol situació en què es produeixi un comportament de forma sistemàtica i perllongada en el temps **amb la intenció d'atemptar contra la dignitat de la persona, i que crea un entorn intimidador, hostil, degradant, humiliant i ofensiu.**

Segons el tipus de vincle que s'estableix entre la persona víctima i la presumptament assetjadora podem parlar de tres **tipologies diferents**:

1. D'un/a o més treballadors/es a un/a company/a (assetjament horitzontal).
2. D'un comandament a un/a subordinat/da o un grup (assetjament vertical descendent).
3. Per part d'un/a subordinat/da o un grup de subordinats a un comandament (assetjament vertical ascendent).

#### Assetjament psicològic laboral o *mobbing*

Es defineix com el conjunt d'accions, conductes o comportaments exercits de forma sistemàtica i perllongada en el temps, dins de l'àmbit laboral, destinats a atemptar contra la dignitat, la integritat física o psicològica d'una o més persones.

Segons la Nota Tècnica 476 de l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball, es defineix com una situació en la qual una persona o un grup de persones exerceixen una violència psicològica extrema de forma sistemàtica (almenys un cop per setmana) durant un temps perllongat (més de 6 mesos) sobre una altra persona en el lloc de treball. Tot i així, cal fer esment que aquesta temporalitat s'entén aproximada en relació a les particularitats del cas avaluat.

L'experiència derivada de la investigació i actuació en casos d'assetjament permet detectar una tònica comuna: atès un conflicte sense resoldre amb alguna persona treballadora, considerat molest o conflictiu per la persona assetjadora, la part més forta utilitza el seu estatus de poder per fer la vida impossible a la víctima fins que aconseguix que marxi o l'acomiadin, o bé, que acabi malalt o sense defenses.

De l'estudi i anàlisi de la casuística sobre l'assetjament moral a la feina podem concloure que aquestes conductes es poden classificar en tres modalitats:

#### a) L'abús de poder de direcció constitutiu d'assetjament

L'abús d'autoritat és una desviació de poder en què el comandament adopta decisions que s'aparten de la lògica organitzativa i productiva de l'empresa i produeixen un perjudici objectiu a la consideració deguda a la dignitat i integritat física d'una persona treballadora que es trobi sota la seva dependència.

Alguns exemples serien:

- La falta d'ocupació efectiva de la persona treballadora.
- L'assignació de tasques molt per sota de les capacitats de la persona treballadora.
- Assignar tasques amb dades errònies.
- Assignar tasques degradants.
- Qüestionar sense fonament i amb reiteració les decisions de la persona treballadora.
- Que el càrrec superior prohibeixi o restringeixi que als companys i companyes de la persona treballadora puguin relacionar-se amb ella.

#### b) El tracte vexatori constituït d'assetjament

La persona representada de l'empresa, o bé altres treballadors/es, duen a terme conductes de reiteració o rellevància que suposen una vulneració del dret a la consideració deguda a la dignitat.

Alguns exemples serien:

- No dirigir la paraula a la persona treballadora.
- Refusar la comunicació amb una persona negant-li la possibilitat de comunicar-se directament amb ella.
- Tractar a una persona com si no existís
- Insultar o menysprear repetidament a una persona en públic.
- Reprendre reiteradament a una persona davant dels/les seus/ves companys/es.
- Difondre rumors falsos sobre la seva feina o sobre la seva vida privada.

#### c) Assetjament per conducta discriminatòria

No queda garantit el principi d'igualtat i la víctima és assetjada, en particular, per raó del seu origen racial o ètnic, religió o conviccions, discapacitat, edat o orientació sexual.

Les Directives Comunitàries 2000/78/CE, 2000/73/CE i 2000/43/CE, així com l'ordenament jurídic intern (Llei 51/2003 i Llei 62/2003) estableixen mesures per efectuar el principi d'igualtat i no discriminació. S'entén per conducta discriminatòria (veure art. 28 de la Llei 62/2003):

- **Discriminació directa:** quan una persona és tractada de forma menys favorable que una altra en situació anàloga, per raó del seu origen racial o ètnic, religió o conviccions, discapacitat, edat o orientació sexual.
- **Discriminació indirecta:** quan una disposició legal o reglamentària, una clàusula convencional o contractual, un pacte individual o decisió unilateral, aparentment neutre, pugui ocasionar un desavantatge particular a una persona respecte d'altres per raó del seu origen racial o ètnic, religió o conviccions, discapacitat, edat o orientació sexual.

Alguns exemples serien:

- Atacs a les actituds i creences polítiques.
- Atacs a les actituds i creences religioses.
- Mofes a la nacionalitat, orientació sexual, discapacitat, etc. de la víctima.

### Assetjament sexual

Definit com la situació en la qual es produeix qualsevol comportament verbal, no verbal o físic no desitjat, d'índole sexual, amb el propòsit o l'efecte d'atemptar contra la dignitat d'una persona, especialment quan es crea un entorn intimidador, hostil, degradant, humiliant o ofensiu (article 7 de la LOIEDH.)

Alguns comportaments per si sols, o conjuntament amb d'altres, poden evidenciar l'existència d'una conducta d'assetjament sexual tot i que la persona objecte de les mateixes hagi deixat clar que resulten no desitjades i inoportunes, com: difondre rumors sobre la vida sexual d'una persona, invitar persistentment a participar en activitats socials lúdiques, oferir / fer pressió per concretar cites compromeses o trobades sexuals, cartes, notes o missatges de correu electrònic de contingut sexual de caràcter ofensiu, etc.

La recomanació de la Comunitat Europea 92/131 de 27 de novembre del 1991, relativa a la dignitat de la dona i l'home en el treball, aborda l'assetjament sexual i proposa la següent definició (veure NTP 507, abans esmentada).

La conducta de naturalesa sexual o altres comportaments basats en el sexe que afecten la dignitat de la dona i l'home en el treball, resulta inacceptable si es dóna qualsevol d'aquestes circumstàncies:

- Aquesta conducta és indesitjada, no raonable i ofensiva per a la persona que és objecte d'aquesta.
- La negativa o el sotmetiment d'una persona a la dita conducta s'utilitza de forma explícita o implícita com a base per a una decisió que tingui efectes sobre l'accés d'aquesta persona a la formació professional i el treball, sobre la continuació del mateix, el salari o altres decisions relatives al treball.
- Aquesta conducta crea un entorn intimidador, hostil i humiliant per a la persona que és objecte de la mateixa.
- És un comportament de naturalesa sexual amb connotacions sexuals.

En funció de si es condiona o no un dret, una expectativa de dret a l'acceptació d'una situació constitutiva d'assetjament es distingeix:

- **L'assetjament d'intercanvi (o *quid pro quo*):** es força a la persona assetjada a escollir entre sotmetre's als requeriments sexuals o perdre certs beneficis o condicions en el treball (incorpora el xantatge sexual). La negativa de la persona a una conducta de naturalesa sexual s'utilitza per negar-li l'accés a la formació, a l'ocupació, la promoció, el salari o qualsevol altra decisió sobre la relació laboral.
- **Assetjament ambiental:** el comportament sexual impropï o un determinat comportament adreçat a una persona per raó del seu sexe crea un ambient intimidador, hostil i ofensiu. Com per exemple, comentaris de naturalesa sexual i bromes (normalment requereix insistència i repetició de les accions, en funció de la gravetat del comportament) per a la persona que és objecte d'assetjament. Aquí no hi ha una connexió directa entre el requeriment sexual, per tant no s'identifica amb una conseqüència negativa, això no vol dir que no pugui ocasionar un risc sobre la salut laboral assetjada i, com a conseqüència, tenir efectes indirectes sobre les seves tasques.

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

Definit com la situació on es produeix un comportament no desitjat, relacionat amb el sexe d'una persona, la seva orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere, amb el propòsit o l'efecte d'atemptar contra la dignitat de la persona i de crear un entorn intimidador, hostil, degradant, humiliant o ofensiu. La consideració d'aquest tipus d'assetjament sempre exigeix d'una pauta de repetició i acumulació sistemàtica de conductes ofensives (article 7 de la LOIEDH).

L'assetjament per raó de sexe es manifesta per la repetició i acumulació de conductes ofensives adreçades a una persona treballadora pel fet de ser dona o a un treballador per motiu del seu gènere (perquè no exerceix el rol que culturalment s'ha atribuït al seu sexe), poden ser: conductes discriminatòries pel fet de ser una dona, ridiculitzar, menystenir les capacitats, habilitats i el potencial intel·lectual de les dones, ridiculitzar les persones que assumeixen tasques que tradicionalment ha assumit l'altre sexe, etc.

També es considera assetjament per raó de sexe el que es produeix per motiu de l'embaràs o maternitat/paternitat de la persona o en l'exercici d'algun dret laboral previst per a la conciliació de la vida personal, familiar i laboral.

Es relaciona amb el sexe d'una persona i /o l'orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere d'una persona.

Majoritàriament són les dones qui són assetjades, però l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe, orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere poden afectar tant dones com homes i es poden produir inclús entre persones del mateix sexe.

## 05. Quan considerar una situació com assetjament

### Característiques que s'han de donar per considerar una situació d'assetjament

- L'existència de dues parts implicades:
  - a) L'assetjador/a té comportaments i actituds hostils, dominants o vexatòries, tenint en compte que no cal que tingui una posició jeràrquica superior a la de la víctima.
  - b) La víctima es troba en una posició desavantatjosa respecte a l'assetjant.
- El problema que aparegui entre ambdues parts ha de ser asimètric, és a dir, la correlació de forces ha de ser desequilibrada, ja sigui perquè la víctima no pugui defensar-se o fugir, ja 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'assetjant).
- Els comportaments han d'estar clarament destinats a fer mal a la víctima i amb clara determinació, ja sigui a través d'actituds destinades a desacreditar-la, discriminar-la, ofenent-la, humiliant-la, intimidant-la o violentant-la.
- L'adopció d'aquests comportaments ha de ser sistemàtica i perllongada en el temps.
- Els comportaments han d'estar clarament destinats i focalitzats sobre una persona o bé un grup molt reduït de persones.
- Normalment, durant la primera fase, l'agressor/a adopta els comportaments d'assetjament de manera secreta, oculta, subtil.
- En el cas de l'assetjament psicològic, l'objectiu bàsic dels comportaments és alliberar-se d'una persona perquè resulta incòmoda, sigui per motius personals, laborals o econòmics.
- A efectes d'assetjament sexual i d'assetjament per raó de sexe, orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere, la protecció va més enllà del lloc de treball físic. També es considerarà quan afecta una persona vinculada externament d'alguna forma a l'empresa, o es produeix per part d'aquesta: clientela, proveïdors/es; persones que participen en els diferents programes i serveis, persones en procés de formació, etc.
- L'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe, orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere, poden produir-se en qualsevol lloc o moment en el qual les persones es trobin per raons professionals i laborals (això inclou viatges, jornades de formació, reunions o actes socials de l'empresa). L'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe, orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere, no seran tolerats en cap d'aquests llocs ni circumstàncies.
- En alguns casos l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe, orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere, poden produir-se de forma no intencional. Però en qualsevol cas és inacceptable.



### Situacions que no s'han de considerar assetjament

- Un acte singular (exceptuant els casos d'assetjament sexual i/o assetjament per raó de sexe, orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere): una discussió, un càstig o un mal humor puntual, un canvi de lloc o de centre de treball sense consulta prèvia però justificat, un canvi de torn no programat, un canvi d'ubicació justificat, etc.
- Un fet col·lectiu de tipus organitzatiu lligat a l'aplicació d'un conveni laboral.
- La pressió legítima que es rep per treballar més o millor. La diferència radica en el fet que es considera assetjament psicològic quan la persona assetjadora pressiona la víctima actuant amb mala intenció i amb l'objectiu d'impedir que la víctima pugui treballar bé per poder retreure-li posteriorment.
- Els conflictes entre dos interlocutors/es o més per molt violents que siguin (exceptuant els casos d'assetjament sexual i/o assetjament per raó de sexe, orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere). Cal tenir present que en un conflicte hi ha dos interlocutors/es que no estan d'acord i 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, tot al contrari, l'assetjant pretén frenar o impedir qualsevol comunicació.
- L'exposició a riscos del lloc de treball, ja siguin físics, higiènics, ergonòmics, psicosocials, organitzatius o socials.
- Les crítiques constructives freqüents o les avaluacions relatives al treball, sempre i quan siguin explícites i no estiguin al servei d'un intent de represàlia.
- La supervisió o el control de la feina sempre que no afecti la dignitat de la persona treballadora.
- El comportament poc respectuós o insultant que un comandament o un/a company/a té amb tothom, sempre que no utilitzi procediments perversos. Malgrat això, aquests tipus de comportament ha de ser inadmissible dins d'una organització.
- Altres patiments a la feina com l'estrès: no trobem en l'estrès una intencionalitat maliciosa. La gestió per l'estrès té conseqüències adverses per a la salut, és a causa d'una relliscada, d'una dosificació incorrecta de pressió a la feina.
- Les falses al·legacions d'assetjament: que poden ser resultats de comportaments d'hipersensibilitat lligats a un sentiment de persecució, paranoics, de represàlies, o simplement perversos. Els casos de falses al·legacions d'assetjament que apareguin no han de fer oblidar les veritables víctimes. En cas de dubte, cal demanar l'opinió d'un/a psiquiatre/a.

#### *Nota:*

*Les conductes referides als apartats anteriors són merament exemplificatives i en cap cas constitueixen les úniques susceptibles de ser considerades com assetjament.*

## 06. Prevenció de l'assetjament: informació, sensibilització i formació

Barcelona Activa es compromet a difondre aquest Protocol i facilitar oportunitats d'informació i formació per a tots els seus membres i, en especial, a l'equip directiu, per contribuir a crear una major consciència sobre aquest tema i facilitar el coneixement dels drets, obligacions i responsabilitats de cada persona.

Barcelona Activa, d'acord amb la representació de les persones treballadores, garantirà que:

- Tothom tingui accés al contingut del Protocol (exemplars i/o accés informàtic).
- Les persones que s'incorporen coneguin des de l'inici de la relació laboral els seus drets i responsabilitats i els mecanismes de suport i protecció disponibles.
- El Protocol, i especialment les indicacions i orientacions per a totes les persones que poden patir una situació d'assetjament, estarà disponible i accessible per tot el personal a la Intranet.
- S'incorporarà una clàusula en els contractes mercantils de l'empresa que farà esment a aquest Protocol.
- En donarà informació en tots els programes i serveis que impliquin una relació en el temps dels i les participants entre si, amb personal de Barcelona Activa i/o d'altres empreses amb les quals Barcelona Activa tingui alguna relació mercantil.

Barcelona Activa d'acord amb la representació de les persones treballadores organitzarà accions específiques de formació entorn de:

- Què són i què no són assetjament moral, sexual i assetjament per raó de sexe.
- La política de prevenció de l'assetjament moral, sexual i de l'assetjament per raó de sexe.
- Les vies internes de resolució i l'accés als mecanismes de protecció externs (administrativa i judicial).

Específicament es faran accions per a aquests tres nivells de persones:

- Les persones que s'incorporen a l'organització.
- Les persones amb responsabilitats de direcció.
- Les persones amb responsabilitats directes en el procés (gestió de denúncies internes, mediació).

## 07. Funcions i responsabilitats

### De les comissions amb competències d'actuació (Comitè de Seguretat i Salut Laboral i Comissió paritària per la Igualtat d'Oportunitats):

- Ser informats de qualsevol situació d'assetjament que es presenti a l'empresa.
- Analitzar la prevalença i tipologia dels casos d'assetjament, per tal d'estar informats en relació al desenvolupament d'aquests i de les accions que es prenen per part dels diferents òrgans o càrrec implicats en la via resolutòria.
- Realitzar una avaluació dels resultats de l'aplicació del Protocol.
- Proposar la revisió i/o millores del Protocol.
- Actuar en els casos que siguin de la seva competència.

### Del Servei de Prevenció de Riscos Laborals:

- Informar i assessorar en matèria d'assetjament.
- Efectuar la investigació tècnica conjuntament amb el servei de vigilància mèdica dels casos en què hi hagi presumpció d'assetjament i coordinar les actuacions tècniques i mèdiques que se'n derivin.
- Emetre un informe inicial un cop classificat el cas i un informe final en el supòsit que hi hagi presumpció d'assetjament.
- Donar coneixement de la prevalença i tipologia dels casos i de les accions que es prenen per part dels diferents òrgans o càrrecs implicats en la via resolutòria a la comissió competent.
- Elaboració d'un informe anual que es presentarà a la comissió competent en funció de la tipologia dels casos.

### De la Direcció de l'empresa:

Barcelona Activa té plena responsabilitat per garantir el dret de totes les persones a un entorn de treball productiu i segur i l'obligació de construir un ambient que respecti la dignitat de les persones treballadores de l'empresa.

Les obligacions de les persones amb responsabilitats de direcció són:

- Tractar tothom amb respecte i educació, evitant qualsevol comportament o actitud que pugui ser ofensiu, molest o discriminatori.
- Garantir l'acompliment i el seguiment de les orientacions i principis que estableix el Protocol.
- Observar els indicis d'assetjament laboral, d'assetjament sexual o d'assetjament per raó de sexe.
- Encoratjar a què s'informi d'aquestes situacions utilitzant les vies i processos establerts.
- Respondre adequadament a qualsevol persona que comuniqui una queixa.
- Informar o investigar seriosament les queixes o denúncies.
- Fer un seguiment de la situació després de la queixa.
- Mantenir la confidencialitat dels casos.

### **De la Direcció Corporativa de Recursos Humans:**

En els casos que no hi ha presumpció d'assetjament però el cas presenta un origen laboral:

- Facilitar la gestió i resolució dels casos derivats pel servei de prevenció i/o la comissió competent i proposar les mesures correctores adients.
- Facilitar la conciliació, quan sigui adient, entre les parts mitjançant un/a tècnic/a especialista assignat a tal efecte.
- Elaborar un informe final.

En els casos que hi ha presumpció d'assetjament:

- Prendre, en cas necessari, les mesures cautelars adequades mentre es porta a terme la investigació del cas per part del servei de prevenció.
- Comunicar a la Direcció de RRHH, a la persona responsable de l'afectat/ada i a la persona afectada el resultat de les investigacions.
- Proposar les accions sancionadores que se'n derivin de l'aplicació d'aquest Protocol un cop finalitzat el procés.

En qualsevol cas, des de la Direcció de RRHH es:

- Col·laborarà en les tasques d'investigació del servei de prevenció i/o de la comissió competent en casos d'assetjament, tenint el màxim de discreció envers el personal i les dades que es facilitin.

### **Dels representants de les persones treballadores:**

- Assessorar en matèria de prevenció i gestió d'assetjament a totes les persones que ho demanin.
- Notificar al servei de prevenció i/o comissió competent casos de presumpte assetjament quan la persona afectada així ho sol·liciti.
- Contribuir a la solució de casos a través de la conciliació, sempre que es consideri pertinent.

### **De les persones treballadores:**

- Comunicar les situacions d'assetjament que es detectin, ja sigui per implicació directa en el cas o per coneixement de la situació que pateix una persona treballadora, segons el procediment que desenvolupa aquest Protocol.
- Cooperar amb el servei de prevenció i/o comissió competent durant les investigacions respectant la confidencialitat i privacitat de dades i aportant la informació de què disposin.

## o8. Garanties

### 08.1. GARANTIES A LES PERSONES TREBALLADORES. DRET A LA INTIMITAT I A LA PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

Tota persona treballadora que comuniqui un presumpte cas d'assetjament no podrà ser objecte d'intimidació, tracte injust, discriminatori o desfavorable.

El dret a la intimitat regulat a l'article 18 de la Constitució (CE), en quant a derivació de la dignitat reconeguda en l'article 10.1 CE, implica, d'una banda, l'existència d'un àmbit propi i reservat enfront de l'acció i coneixement dels altres, i per l'altra, el control de la pròpia persona titular de les dades i informació a ella relativa.

Amb aquest Protocol Barcelona Activa es compromet a portar el cas fins a la seva resolució, garantint la protecció al dret a la intimitat de les persones que hagin format part en qualsevol fase del procediment. Tanmateix, la informació generada en aquest procediment es regirà per l'establert a la Llei Orgànica 15/1999, de protecció de dades personals (LOPD), de tal forma que en tots els casos quedarà garantida la confidencialitat de les dades i la no utilització de les mateixes amb altres finalitats diferents de les establertes en aquest document.

Es garantirà el principi d'eficàcia en l'aplicació d'aquest Protocol.

### 08.2. CONSERVACIÓ I CUSTÒDIA DE DADES DE LA SALUT

Els metges i les metgesses del Servei de Prevenció de Riscos Laborals garantiran la confidencialitat de tota la informació relacionada amb l'estat de salut de la persona treballadora (informació mèdica i les valoracions psicològiques) respectant especialment el dret a la intimitat i a la dignitat de la mateixa. En aquest sentit l'article 22.4 de la Llei 31/1995 disposa que l'accés a la informació mèdica de la persona treballadora ha de ser restringit al personal mèdic i a les autoritats sanitàries que duguin a terme la vigilància de la salut, sense que pugui facilitar a l'empresari/a o altres persones sense consentiment exprés de la persona treballadora.

En conseqüència, el personal mèdic del Servei de Prevenció de Riscos Laborals solament podrà informar els i les representants de la Direcció de l'empresa i el personal de prevenció de les conclusions que es deriven d'aquestes dades.

Tanmateix, a les dades referides a la salut de la persona treballadora se'ls aplica la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, (LOPD) que en el seu article 8 regula les dades relatives a la salut, assenyalant que sense perjudici del que disposa l'article 11 respecte a la cessió, les institucions i els centres sanitaris públics i privats i els i les professionals corresponents poden procedir al tractament de les dades de caràcter personal relatives a la salut de les persones que hi acudeixin o hagin de ser tractades, d'acord amb el que disposa la legislació estatal o autonòmica sobre sanitat.

Fora d'aquests casos, cal el consentiment exprés dels/les titulars de les dades o l'existència d'una Llei que permeti el tractament de les dades.

A més l'article 9 estableix el principi de seguretat, imposant al responsable del fitxer l'obligació d'adoptar les mesures d'índole tècnica i organitzativa que garanteixin aquella, amb la finalitat d'evitar, entre altres aspectes, l'accés no autoritzat per part de cap tercer.

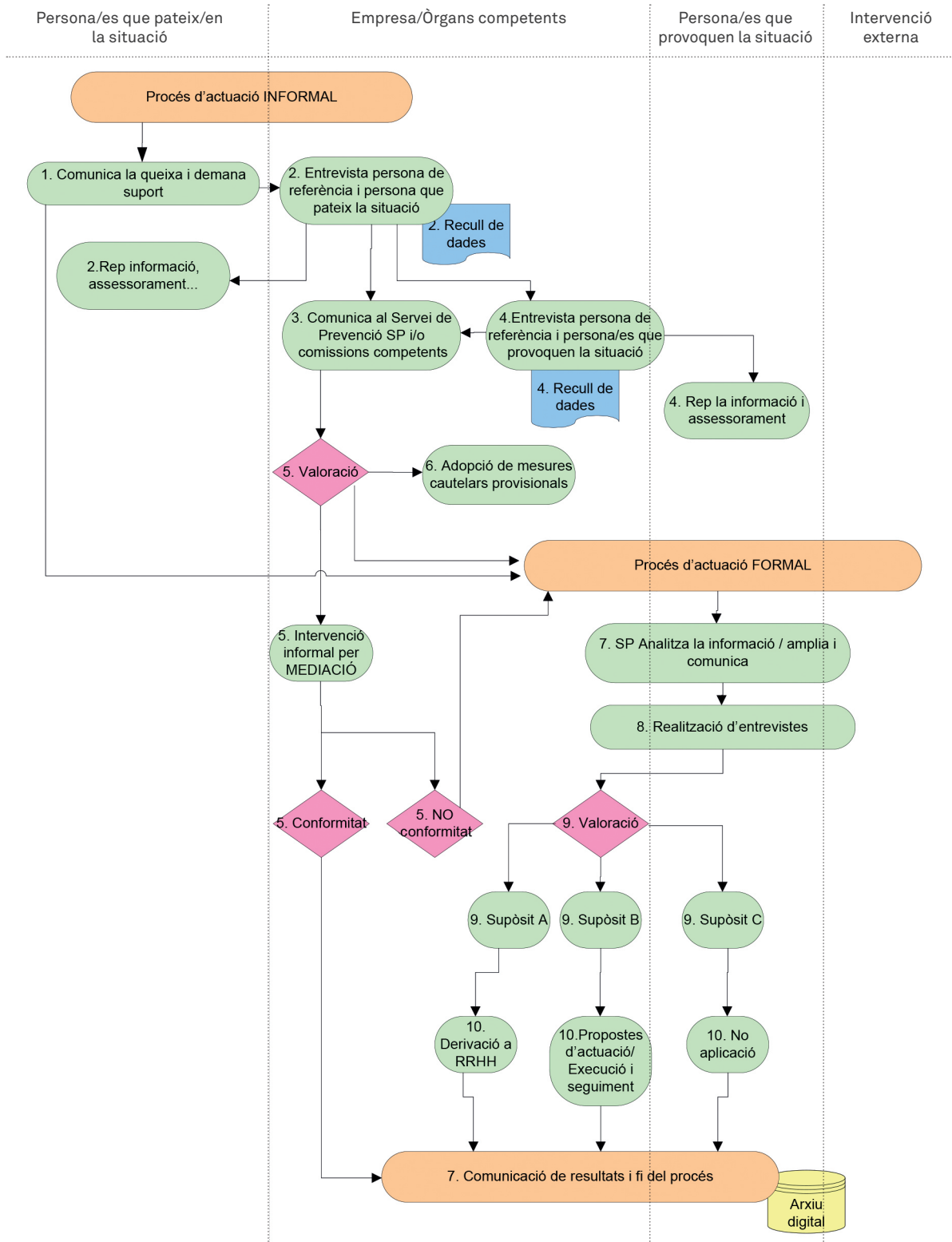
### 08.03 INFORMACIÓ: PREVALENÇA I TIPOLOGIA DELS CASOS ANALITZATS

La Direcció Corporativa de Recursos Humans mantindrà un registre de dades amb els casos iniciats, independentment de la seva resolució, amb la finalitat de poder informar en tot moment a la Comissió paritària per la Igualtat d'oportunitats o al Comitè de Seguretat i Salut Laboral.

## 09. Procediment de gestió dels casos: assessorament i assistència a les persones afectades

Aquest Protocol s'ha inclòs dins el sistema de gestió de la qualitat de Barcelona Activa i es troba a disposició de totes les persones treballadores a la base de dades de qualitat amb la codificació **PR-014 Procediment d'abordatge en els casos que afectin la dignitat i la discriminació en el treball**. Aquest document descriu el procediment que s'ha d'utilitzar en aquells casos en què qualsevol persona treballadora de Barcelona Activa o que estigui relacionada amb l'organització en àmbit professional, senti que una altra persona o persones, treballadores de Barcelona Activa o amb relació amb l'organització en l'àmbit professional, atempta contra la seva dignitat.

**09.01 DIAGRAMA DEL PROCEDIMENT**



## 09.02 LA PERSONA DE REFERÈNCIA

Barcelona Activa es compromet a facilitar el suport i l'assistència a les persones de la seva organització que poden estar patint aquesta situació, així com a les persones que tot i que no formen part de Barcelona Activa s'hi relacionen per raó de la seva feina.

Barcelona Activa, d'acord amb la representació de les persones treballadores, ha nomenat una relació de persones que tenen la formació i les aptituds necessàries per donar suport en aquest procés.

Funcions de la/les persona/es de referència:

- Donar suport a la persona que fa la queixa per identificar si un comportament pot ser susceptible o no de constituir assetjament sexual o assetjament per raó de sexe.
- Facilitar informació sobre les diferents opcions per resoldre directament el problema, facilitar informació i assessorament de com procedir.
- Facilitar informació sobre les vies internes de resolució.
- Informar dels drets i obligacions.
- Facilitar altres vies de suport i referència (mèdiques, psicològiques, etc.).
- Facilitar assistència per resoldre el problema.

Les persones de referència de la nostra organització:

- Joan Lluís Buigues. Responsable de Relacions Laborals  
[joanlluis.buigues@barcelonactiva.cat](mailto:joanlluis.buigues@barcelonactiva.cat)
- Tècnic/a del Servei de Prevenció  
[servei.prevencio@barcelonactiva.cat](mailto:servei.prevencio@barcelonactiva.cat)
- Núria Roselló. Delegada de Prevenció i representant sindical de CCOO  
[nuria.rosello@barcelonactiva.cat](mailto:nuria.rosello@barcelonactiva.cat)
- Silvia Angulo. Delegada de Prevenció i representant sindical CCOO  
[silvia.angulo@barcelonactiva.cat](mailto:silvia.angulo@barcelonactiva.cat)
- Francisco Sánchez. Delegat de Prevenció i representant sindical d'UGT  
[francisco.sanchez@barcelonactiva.cat](mailto:francisco.sanchez@barcelonactiva.cat)
- Montserrat Casas. Delegada de Prevenció i representant sindical d'UGT  
[montserrat.casas@barcelonactiva.cat](mailto:montserrat.casas@barcelonactiva.cat)



### 09.03 PROCEDIMENTS PER LA RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

Aquest Protocol defineix i articula dues vies internes de resolució d'aquestes situacions: una via informal i una via formal.

Les referides vies de resolució en cap cas enerven el dret de la persona assetjada a acudir a altres mitjans (cossos policials, òrgans jurisdiccionals, Inspecció de Treball...) si considera que la conducta de la persona presumptament assetjadora té suficient entitat com per no utilitzar les vies de solució que s'articulen en aquest procediment.

Veiem les característiques de cadascun d'aquests procediments.

#### Procés d'actuació informal o de queixa

Aquest procés, de caràcter informal, pretén facilitar la resolució del conflicte a través de la conciliació entre les parts implicades, per tal que es prenguin les mesures corresponents per eradicar la conducta no desitjada i evitar una situació conflictiva en el futur.

La persona que pateix la situació formula una queixa i demana el suport de l'empresa per tal de resoldre aquesta situació. La persona de referència intentarà resoldre el conflicte clarificant els fets, informarà la persona presumptament assetjadora que el seu comportament és contrari a les normes de l'empresa i l'informarà de les conseqüències en cas de continuar amb la seva actitud.

**Aquest procés però, no és sempre ni en tots els casos l'adequat:** no ho és en aquells casos en què, per la gravetat de les accions, sigui oportuna una acció disciplinària.

---

#### Pas 1. Formulació d'una queixa

---

El primer pas que posa en marxa el procés és la comunicació dels fets a la persona de referència.

És important formular la queixa tan aviat com sigui possible després dels fets. Però en cap cas s'estableix un termini per fer-ho, conscients que, per l'impacte emocional que comporten aquests tipus de situacions, sovint es fa difícil actuar amb immediatesa.

---

#### Pas 2. Recollida d'informació

---

Un cop rebuda la queixa, la persona de referència s'entrevistarà amb la persona que es considera assetjada per tal de:

- Obtenir una primera aproximació del cas (valorar l'origen del conflicte i valorar el risc al qual pot estar exposada la persona treballadora).
  - Informar i assessorar sobre els drets i totes les opcions i accions que es poden emprendre.
-

---

### Pas 3. Mediació informal

---

La persona de referència intentarà resoldre el conflicte actuant com a tercer en una mediació informal entre les parts implicades per la queixa. Això comporta:

- Informar a la persona presumptament assetjadora que el seu comportament és contrari a les normes de l'empresa.
- Informar a la persona presumptament assetjadora de les conseqüències de continuar amb l'actitud assetjadora.
- Comunicar a la persona presumptament assetjadora que, malgrat que la conversa és informal i confidencial, es farà un seguiment de la situació.

---

### Pas 4. Resolució

---

La resolució d'una queixa per assetjament laboral, assetjament sexual o assetjament per raó de sexe implica:

- Garantir que ha finalitzat l'assetjament laboral, l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe sobre aquesta persona.
- Informar de la decisió: comunicar per escrit a la persona assetjada i a la persona que ha comès l'ofensa què ha ocorregut i com s'ha resolt el problema.

La persona de referència en tot cas haurà d'assegurar:

- Que hi ha indicis per garantir que ha finalitzat l'assetjament.
  - Que es prenen mesures per evitar altres casos d'assetjament.
  - Que s'ajuda la persona assetjada a superar les conseqüències de l'assetjament.
  - Que es guardin informes del que ha succeït.
-

## Procés formal

El Servei de Prevenció ha d'iniciar les actuacions recollides en aquest Protocol quan tingui coneixement que s'ha produït una situació que sigui objecte d'aplicació del Protocol.

Abans d'iniciar la tramitació, el Servei de Prevenció durà a terme les accions necessàries per conèixer les circumstàncies del cas concret i identificar, si es donen, els supòsits d'una situació d'assetjament que justifiquin l'inici d'aquests tipus d'actuacions.

Totes aquestes actuacions es duran a terme garantint en tot cas el principi de confidencialitat de les dades del procés.

---

### Pas 1. Inici de les actuacions: comunicació dels fets

---

L'aplicació d'aquest Protocol i l'abordatge posterior del cas requereix la comunicació dels fets per part de la persona assetjada al Servei de Prevenció. Aquesta comunicació es podrà realitzar de les següents maneres:

1. Correu electrònic a l'adreça [servei.prevencio@barcelonactiva.cat](mailto:servei.prevencio@barcelonactiva.cat), on s'exposaran els fets i se sol·licitarà l'activació del Protocol. La persona assetjada farà constar un número de telèfon i una adreça de correu electrònic a efectes de comunicació amb el Servei de Prevenció.
2. Comunicació al responsable immediat, amb obligació de posar-ho en coneixement del Servei de Prevenció de forma immediata, mitjançant l'adreça de correu electrònic indicada al punt anterior.
3. Comunicació als Delegats de Prevenció, els quals també vindran obligats a posar els fets en coneixement del Servei de Prevenció de forma immediata, mitjançant l'adreça de correu electrònic indicada al punt anterior.

Un cop rebuda la comunicació, el Servei de Prevenció posarà en coneixement de la Direcció Corporativa de Recursos Humans i de la Direcció Operativa i/o Corporativa del departament o línia on la persona assetjada presta els seus serveis, que s'han iniciat les actuacions derivades del compliment d'aquest Protocol.

---

### Pas 2. Tramitació

---

Se seguiran els següents passos en la tramitació posterior a la comunicació dels fets:

#### 2.1. Entrevista d'aproximació

Personal acreditat i designat pel Servei de Prevenció i/o la comissió competent mantindrà una entrevista amb la persona assetjada per tal de realitzar una primera valoració del cas. Aquesta entrevista es realitzarà en un termini no superior a 5 dies laborables posteriors a la comunicació dels fets. A petició de la persona assetjada, aquesta podrà fer-se acompanyar d'un/a delegat/da de Prevenció. En aquest cas, el Servei de Prevenció facilitarà un document d'autorització informant del preceptiu compliment de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal. Aquest document l'haurà de signar la persona assetjada.

## 2.2. Definició de la situació

A partir d'aquesta primera valoració, el Servei de Prevenció classificarà el cas en un dels següents supòsits:

	Valoració	Tipologia	Intervenció
A)	No hi ha presumpció d'assetjament, però els fets són d'etiologia laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conflictes interpersonals i/o discriminatoris.</li> <li>• Factors de risc psicosocials de caràcter individual o d'altres supòsits abordables per part del SP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derivació del cas a DC de RRHH.</li> <li>• Realització d'estudis específics per part del SP.</li> </ul>
B)	Hi ha presumpció d'assetjament.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assetjament psicològic laboral.</li> <li>• Assetjament sexual o per raó de sexe, orientació sexual, identitat de gènere i/o expressió de gènere.</li> <li>• Assetjament per qualsevol conducta discriminatòria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicació del Protocol per a casos de presumpte assetjament.</li> </ul>
C)	L'origen del cas és d'origen extralaboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Origen no relacionat amb les condicions de treball.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SP deriva el cas per manca de competència.</li> </ul>

Un cop classificats els fets, el Servei de Prevenció elaborarà un informe que es lliurarà a Direcció Corporativa de Recursos Humans, a la Direcció Operativa/Corporativa on la persona assetjada presta els seus serveis i a la persona afectada, així com a la comissió competent, i posteriorment s'iniciarà el procediment d'actuació que correspongui a la classificació dels fets.

## 2.3. Procediment d'actuació

En funció de la classificació precedent el Servei de Prevenció aplicarà el procediment d'actuació corresponent.

### A) No hi ha presumpció d'assetjament, però els fets són d'etiologia laboral

#### A.1. Conflictes interpersonals i/o discriminatoris

Davant d'una situació de conflicte interpersonal a l'organització sense presumpció d'assetjament, el Servei de Prevenció derivarà el cas a la Direcció Corporativa de Recursos Humans, que estudiarà la situació plantejada per tal de decidir la via més adient per a la resolució del conflicte interpersonal (conciliació, inici d'expedient informatiu, etc.) i proposar les mesures correctores necessàries.

La Direcció Corporativa de Recursos Humans demanarà la col·laboració, si s'escau, de la persona responsable o superior de la persona assetjada i del Servei de Prevenció.

En cas de realitzar una conciliació, aquesta intervenció s'articularà a través de la persona de referència o d'un/a tècnic/a especialista, que farà una mediació entre les persones implicades i proposarà les mesures pertinents per tal d'eradicar la conducta no desitjada i evitar una situació conflictiva en el futur.

La Direcció Corporativa de Recursos Humans informará del resultat de les actuacions realitzades a la persona responsable o superior de la persona assetjada i al Servei de Prevenció.

#### A.2. Factors de risc psicosocial de caràcter individual o altres supòsits abordables per part del Servei de Prevenció

En el cas que a partir de l'entrevista d'aproximació el Servei de Prevenció determini que la situació està relacionada amb factors de risc psicosocial de caràcter individual o d'altres aspectes relacionats amb la salut laboral i amb les condicions de treball, deixarà de ser d'aplicació el present Protocol. El Servei de Prevenció realitzarà els estudis específics del cas quan s'escaigui.

### B) Hi ha presumpció d'assetjament

#### B.1. Consentiment d'aplicació del Protocol

En el cas d'una possible situació d'assetjament, el Servei de Prevenció o la persona de referència informará la persona assetjada del contingut i les fases d'aquest Protocol. S'informará la persona assetjada de la garantia del dret a la confidencialitat en tot el procés.

La persona assetjada haurà de signar el document de consentiment informada, per tal d'autoritzar al Servei de Prevenció i/o la comissió competent a dur a terme les investigacions necessàries per resoldre el cas.

La persona assetjada tindrà la capacitat de renunciar a seguir el procés en qualsevol fase del mateix, però la renúncia haurà de constar per escrit. A tal efecte, la persona assetjada podrà remetre un correu electrònic a l'adreça del Servei de Prevenció: [servei.prevencio@barcelonactiva.cat](mailto:servei.prevencio@barcelonactiva.cat)

#### B.2. Investigació del cas per part del Servei de Prevenció i/o la comissió competent

Realitzar entrevistes amb:

- Persona assetjada. Farà un recull acurat de dades aprofundint en el cas i recopilant tota la informació rellevant sobre el mateix.
- Entrevistes amb la persona presumptament assetjadora i d'altres que puguin aportar informacions sobre el cas.

La referida informació es complementarà, si s'escau, amb les següents fonts d'informació i exploració:

- Recollida d'informació a nivell documental.
- Valoració mèdica.
- Valoració psicològica.
- Passi d'instruments d'avaluació. En cas que es consideri necessari es passaran els tests o proves que siguin oportunes en funció de la problemàtica específica.

### B.3. Informe de valoració dels fets

Un cop finalitzada la fase d'investigació el Servei de Prevenció elaborarà un informe que recollirà la informació obtinguda, la valoració del cas, les propostes d'actuació, les propostes de mesures correctores i les recomanacions preventives que donin solució a les qüestions plantejades per les persones interessades. Del referit informe es donarà còpia a la comissió competent.

El Servei de Prevenció citarà a la persona assetjada per explicar-li els resultats de l'informe. Aquest informe serà transmès immediatament a la Direcció Corporativa de Recursos Humans que determinarà la derivació que correspongui.

### B.4. Execució

La Direcció Corporativa de Recursos Humans vetllarà perquè s'executin totes les propostes contingudes en l'informe elaborat pel Servei de Prevenció i els n'informarà.

### B.5. Seguiment

D'acord amb els criteris generals de gestió preventiva el Servei de Prevenció farà el seguiment de les propostes contingudes en el seu informe per tal de constatar la seva adequació.

### B.6. Incompatibilitats

Aquest procediment no es podrà portar a terme si s'ha iniciat una actuació per la mateixa causa en la via administrativa o judicial.

## C) L'origen dels fets no és d'etiologia laboral

En el cas que un cop realitzada l'entrevista d'aproximació i a partir de la informació recollida, l'origen dels fets es considera que no té una etiologia laboral (origen en la relació laboral) i, per tant, no és abordable des de l'àmbit laboral i s'informarà d'aquest fet a la persona assetjada. En aquest cas, el Servei de Prevenció emetrà un informe amb les conclusions al respecte.

## 10. Garanties del procés i terminis

**Totes les sol·licituds i comunicacions seran tractades amb rigor, rapidesa, imparcialitat i confidencialitat.**

Durant totes les fases del procediment previst, les persones que hi intervinguin han d'actuar segons els principis de confidencialitat, imparcialitat i celeritat en les actuacions. Tota la informació relativa a les queixes en matèria d'assetjament es tractarà de manera que es protegeixi el dret a la intimitat de totes les persones implicades.

**La persona que presenta una queixa o una comunicació formal al Servei de Prevenció té dret a:**

- Tenir garanties que aquesta es gestiona amb rapidesa.
- Fer-se acompanyar per algú de la seva confiança al llarg de tot el procés.
- Rebre garanties que no quedarà constància de cap registre de la denúncia en l'expedient personal si aquesta ha estat feta de bona fe.
- Rebre informació de l'evolució de la denúncia.
- Rebre informació de les accions correctores que en resultaran.
- Rebre un tractament just.

**La persona acusada d'assetjament té dret a:**

- Estar informada de la queixa i/o de la comunicació al Servei de Prevenció.
- Rebre una còpia de la queixa i/o de la comunicació al Servei de Prevenció i respondre.
- Fer-se acompanyar per algú de la seva confiança al llarg de tot el procés.
- Rebre informació de l'evolució de l'expedient per part del Servei de Prevenció.
- Rebre un tractament just i a la presumpció d'innocència.

## 11. Bibliografia

### **Assetjament moral a la feina**

Marie-France Hirigoyen

Jornada sobre assetjament moral a la feina. Barcelona, 9 de maig de 2003

### **Recomanacions adreçades a la negociació col·lectiva en material d'igualtat de tracte i d'oportunitats de dones i homes**

Comissió d'Igualtat i del Temps de Treball del Consell de Relacions Laborals de Catalunya, 16 de setembre de 2008

### **La prevenció i abordatge de l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe a l'empresa. Un instrument per definir, implementar i comunicar un protocol contra l'assetjament en el si de l'empresa**

Generalitat de Catalunya, Departament de Treball

### **Apunts sobre...**

#### **La intervenció en violència de gènere des de l'Administració local: protocols d'actuació i circuits d'atenció. Reflexions en femení**

Diputació de Barcelona

Oficina Tècnica del Pla d'Igualtat

Centre Francesca Bonnemaison, juny del 2013

### **Protocol per la prevenció, detecció i actuació en els casos que afectin a la dignitat i la discriminació en el treball**

Gerència de Recursos Humans i Organització

Direcció de Serveis de Relacions Laborals Servei de Prevenció de Riscos Laborals

Ajuntament de Barcelona

### **El tractament de l'assetjament psicològic en el marc de les administracions públiques catalanes**

Síndic, El defensor de les persones

### **Guia per a l'eradicació de l'assetjament sexual, per raó de sexe i/o orientació sexual a la Generalitat de Catalunya**

Departament de Governació i Administracions públiques

### **Altres fonts consultades:**

- Llei Orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal
- Guia de la Comissió d'igualtat d'oportunitats en l'ocupació



