



**AJUNTAMENT DE VILASSAR DE DALT**  
**PROTOCOL**  
**ASSETJAMENT**

Nº Rev.: 2

Data: 30/03/2015

Pàgina: 1 de 24

## ÍNDEX

<b>1</b>	<b>OBJECTE</b> .....	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>ÀMBIT D'APLICACIÓ</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>DEFINICIONS D'ASSETJAMENT</b> .....	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>CAUSES DE L'ASSETJAMENT</b> .....	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>CONDUCTES DE LA PERSONA ASSETJADORA</b> .....	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>OBLIGACIONS, RESPONSABILITATS I ORIENTACIONS</b> .....	<b>8</b>
<b>7</b>	<b>DESENVOLUPAMENT</b> .....	<b>9</b>
7.1	REFERÈNCIES NORMATIVES I PRINCIPIS GENERALS.....	9
7.2	CONDUCTES D'ASSETJAMENT .....	11
7.3	CONFIDENCIALITAT .....	11
7.4	ACTUACIÓ .....	11
7.5	PRINCIPIS DEL PROTOCOL D'ACTUACIÓ.....	11
7.6	INICI DEL PROTOCOL.....	12
7.7	FASE DE COMUNICACIÓ I INTERVENCIÓ INICIAL .....	12
7.8	ACTUACIONS SEGONS LA DENÚNCIA PRESENTADA .....	13
7.9	SOL·LICITUD DE PERSONAL EXTERN ESPECIALITZAT .....	14
7.10	FASE D'INTERVENCIÓ.....	15
7.11	FUNCIONS DEL COMITÈ DE SEGURETAT I SALUT .....	15
7.12	FASE DE RESOLUCIÓ .....	16
7.13	FASE D'EXECUCIÓ, SEGUIMENT I TANCAMENT DEFINITIU DEL CAS .....	16
7.14	MESURES CAUTELARS.....	17
7.15	ASSISTÈNCIA A LES PARTS .....	17
7.16	ACTUACIONS PREVENTIVES .....	17
7.17	REVISIÓ DEL PROTOCOL.....	18
<b>8</b>	<b>ANEXES</b> .....	<b>19</b>
8.1	ANNEX I. COMUNICAT DE RISC D'ASSETJAMENT .....	20
8.2	ANNEX II. EXEMPLE D'ALGUNES MESURES PREVENTIVES DAVANT L'ASSETJAMENT .....	21
8.3	ANNEX III . LLISTAT DE REFERÈNCIA DE CONDUCTES QUE SÓN O NO SÓN, ASSETJAMENT .....	22
8.4	ANNEX IV. FORMACIÓ EN MATÈRIA DE PREVENCIÓ DE L'ASSETJAMENT MORAL I SEXUAL.....	24



## **1 OBJECTE**

Aquest protocol, que reuneix en un sol document les actuacions per prevenir, detectar i resoldre les situacions d'assetjament psicològic, sexual, per raó de sexe o d'orientació sexual i altres discriminacions que es puguin produir, representa un compromís institucional per a l'eradicació total d'aquestes conductes i per garantir la salut de les persones que han patit aquestes situacions.

Aquest és un protocol que aclareix actuacions i responsabilitats dels òrgans que han d'intervenir en la resolució d'aquestes situacions i que assegura la pluralitat d'intervencions per garantir un tractament tècnic adequat en la valoració de cadascuna de les actuacions, respectant la metodologia més apropiada en cada cas d'acord amb els principis generals d'aquest protocol.

Aquest protocol té com a objectiu prevenir i solucionar situacions de conflictes psicosocials en l'Ajuntament.

Partint d'aquest objectiu, que és la prevenció de l'assetjament sexual i moral i, si s'escau, l'establiment d'un canal d'actuació que permeti a la persona treballadora, víctima de l'assetjament, posar-ho en coneixement de l'Ajuntament i, per tant, iniciar la via de la solució, els objectius la consecució dels quals permetrà assolir l'objectiu prioritari es concreten en les següents accions:

1. Informar al personal de l'Ajuntament sobre les conseqüències i implicacions dels riscos de caràcter psicosocial, en concret sobre els processos d'assetjament psicològic i en concret de l'assetjament sexual i moral.
2. Identificar els processos d'assetjament psicològic sexual i moral que es produeixin amb ànim de corregir-los i d'establir les recomanacions oportunes per prevenir l'aparició d'altres de nous.
3. Mentalitzar als treballadors en relació amb l'adopció de patrons morals de comportament que assegurin la solidaritat, la unitat, la col·laboració, la integració, el respecte i la dignitat personal.

L'Ajuntament de Vilassar de Dalt es compromet a:

- Promoure campanyes de sensibilització i conscienciació per fer conèixer el protocol i els efectes negatius de l'assetjament en les relacions personals i laborals de les persones.
- Promoure accions formatives específiques en aquesta matèria.
- Donar a conèixer el compromís amb el protocol a qualsevol persona, també a les empreses externes contractades en aplicació dels mecanismes de coordinació d'activitats empresarials.
- Difondre aquest protocol entre totes les persones de l'Ajuntament i actuar d'acord amb el que estableix aquest document.



- Facilitar informació sobre com actuar davant de possibles situacions d'assetjament a totes les persones per contribuir a crear una major consciència sobre aquest tema i el coneixement dels drets, obligacions i responsabilitats de cadascú.
- Garantir el suport a les persones que puguin estar patint aquestes situacions.
- Garantir que totes les queixes i denúncies es tractin rigorosament i es tramitin de forma justa, confidencial i amb tanta agilitat com sigui possible.
- Procedir amb la discreció necessària per protegir la intimitat i la dignitat de les persones afectades. Les actuacions o diligències s'han de dur a terme amb la major prudència i amb el degut respecte a totes les persones implicades que en cap cas podran rebre un tracte desfavorable per aquest motiu. Les persones implicades podran ser assistides per una persona representant o assessora en tot moment durant el protocol.
- Al llarg del protocol es mantindrà una estricta confidencialitat i totes les investigacions internes es duran a terme amb el tacte i el degut respecte tant a la persona que ha presentat la denúncia com a la persona denunciada. Les persones que intervenen en el protocol tenen l'obligació de mantenir una estricta confidencialitat i no han de transmetre ni divulgar informacions a les que tinguin accés amb motiu de la investigació. L'incompliment d'aquest deure comportarà que s'adoptin les mesures disciplinàries corresponents.
- Restitució de les condicions laborals de l'empleat o de l'empleada quan quedí demostrat que com a conseqüència de l'assetjament hagi tingut lloc un menyscabament de les condicions laborals de la víctima, en el cas que així ho sol·liciti la víctima de dit assetjament.
- Es garantirà la protecció de la salut de la persona assetjada mitjançant la informació i l'assistència sanitària i psicològica amb tots els recursos municipals a l'abast.
- Es prohibiran expressament les represàlies i/o actes discriminatoris contra les persones denunciants, testimonis i participants en general de la investigació. S'adoptaran les mesures disciplinàries pertinents si es constata l'existència de represàlies d'aquest tipus.
- També s'adoptaran mesures disciplinàries en els casos de falses denúncies on es demostrí que hi ha hagut mala fe i que com a resultat de la investigació es manifesti la inexistència clara d'assetjament.

## **2 ÀMBIT D'APLICACIÓ**

El present protocol és aplicable a tot el personal del grup municipal de l'Ajuntament de Vilassar de Dalt. L'assetjament pot 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 dels treballadors del grup municipal de l'Ajuntament de Vilassar de Dalt) i no seran tolerats en cap d'aquests llocs ni circumstàncies.



En aplicació de les obligacions establertes per la coordinació d'activitats empresarials a què obliga la Llei 31/1995, de 8 de novembre, quan es produeixi un cas d'assetjament entre empleats i empleades de l'Ajuntament de Vilassar de Dalt i personal d'una empresa externa contractada, s'aplicaran els mecanismes de coordinació empresarial. Per tant, hi haurà comunicació recíproca del cas, a fi que cadascuna de les parts apliqui el respectiu protocol i executi les mesures correctores que consideri convenientes.

### 3 DEFINICIONS D'ASSETJAMENT

El concepte de "*factors psicosocials*" fa referència a aquelles condicions que es troben presents en una situació laboral i que estiguin directament relacionades amb l'organització, el contingut del treball i la realització de la tasca, i que tenen capacitat per afectar tant el benestar o la salut (física, psíquica o social) del treballador com el desenvolupament del treball (Institut Nacional de Seguretat i Salut en el Treball).

L'*estrès* és un desequilibri substancial (percebut) entre la demanda i la capacitat de resposta (de l'individu) sota condicions en què el fracàs davant aquesta demanda té conseqüències importants (percebudes). Aquesta definició fa referència a un procés homeostàtic que és resultat del balanç entre les demandes de la realitat i la capacitat de resposta de l'individu. Aquest balanç és modulats per la percepció que l'individu té de si mateix i del món.

**Assetjament moral:** s'entén per assetjament moral tota conducta, pràctica o comportament, realitzat de manera sistemàtica o recurrent en el si d'una relació de feina, que suposi de manera directa o indirecta un menyspreu o atemptat contra la dignitat del treballador, a qui s'intenta sotmetre emocionalment i psicològicament de manera violenta o hostil, i que persegueix anul·lar-ne la capacitat, la promoció professional i/o la permanència en el lloc de treball, cosa que afecta negativament l'entorn laboral.

Els factors que diferencien l'assetjament moral respecte d'altres situacions (conflictes, estrès, burnout, pressions laborals) és la recurrència i la repetitivitat de la conducta i la intencionalitat (voler fer mal a algú).

**Assetjament sexual:** sense perjudici del que estableix el Codi Penal, constitueix assetjament sexual qualsevol comportament, verbal o físic, de naturalesa sexual que tingui el propòsit o produeixi l'efecte d'atemptar contra la dignitat d'una persona, en particular quan es crea un entorn intimidador, degradant o ofensiu (article 7 de la LO 3/2007 de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes).

A diferència de l'assetjament moral, no és necessari que les accions d'assetjament sexual a la feina es desenvolupin durant un període prolongat de temps. Una sola acció, per la seva gravetat, pot ser constitutiva d'assetjament sexual. L'assetjament sexual és, per sobre de tot, una manifestació de relacions de poder. Les dones estan molt més exposades a ser víctimes de l'assetjament sexual.

**Assetjament per raó de sexe:** s'entén assetjament per raó de sexe qualsevol comportament realitzat dins l'àmbit laboral cap a una persona en funció del seu sexe, amb el propòsit o l'efecte d'atemptar contra la seva dignitat i de crear un entorn



**AJUNTAMENT DE VILASSAR DE DALT**

**PROTOCOL**

**ASSETJAMENT**

Nº Rev.: 2  
Data: 30/03/2015  
Pàgina: 5 de 24

intimidador, degradant o ofensiu (article 7 de la LO 3/2007 de 22 de març, per la igualtat efectiva de dones i homes).

Dins d'aquest llistat de definicions, també cal esmentar quin tipus de situacions no són qualificades d'assetjament moral o d'assetjament psicològic:

- Estil autoritari de direcció o comandament intermedi.
- Cridada d'atenció a un col·laborador o crítica constructiva de la realització del contingut de treball.
- Discussió o enfrontament entre companys.
- Trasllet justificat o mobilitat dins l'empresa, encara que això suposi una incomoditat per a l'afectat/da.
- Crítiques perquè altres companys ascendeixen econòmicament o jeràrquicament.
- Augment de la càrrega de feina per circumstàncies de la producció.
- Clima laboral insatisfactori o mal ambient laboral.
- Situacions de desgast professional o burnout, estrès laboral, assetjament sexual, etc.

#### **4 CAUSES DE L'ASSETJAMENT**

Sense ser una llista exhaustiva, les causes o motivacions que poden impulsar l'assetjament sexual i l'assetjament moral són les següents:

- Estereotips propis de relació de poder entre homes i dones del model patriarcal traslladats al món laboral.
- L'obtenció simple d'un benefici sexual. Constitueix un abús o xantatge (quid pro quo) si la resposta s'utilitza com a base per prendre decisions relacionades amb la formació professional o l'ocupació de la persona assetjada (renovació del contracte, promoció professional, millora de sou, etc.), O bé, si condiciona les relacions laborals.
- El sexe de la persona assetjada. Quan el fet que un determinat individu ocupa un lloc de feina que l'assetjador/a considera propi de l'altre sexe constitueix el desencadenant d'una situació d'assetjament sexual.
- La creació d'un ambient laboral intimidador, humiliant i hostil. S'aconsegueix mitjançant bromes i comentaris ofensius i degradants de contingut sexual que no van dirigits a cap persona determinada.
- Dins l'assetjament psicològic, l'assetjament sexual constitueix una eina més per aconseguir humiliar i degradar la persona.
- Una jerarquia burocràtica rigorosa.
- Exigència de forta acomodació a les normes.



- Pràctiques de direcció autoritàries, abusives o basades en el temor.
- Deficient capacitat dels comandaments per dirigir persones.
- Promoció professional a través de l'“amiguisme”.
- Dependència jeràrquica confusa.
- Filosofia de la competitivitat de l'organització: el rendiment i el benefici estan per sobre de tota la resta.
- Absència de valors morals com la germanor, la solidaritat o l'equitat.

No hi sol haver organitzacions que practiquin assetjament, sinó individus, però hi ha organitzacions que faciliten o incrementen la probabilitat que ocorri.

## **5 CONDUCTES DE LA PERSONA ASSETJADORA**

El perfil de l'assetjador o els trets principals i característics de les persones assetjadores solen tenir diversos dels següents aspectes:

- És mediocre en la seva tasca professional.
- Es procliu a l'enveja.
- Es caracteritza per una gran dificultat per reconèixer haver actuat inapropiadament.
- Posseeix afany de control.
- Alt potencial per manipular els fets i presentar-los com més li convinguin.
- Posseeix habilitat per detectar els punts dèbils dels altres.
- Capacitat superficial d'encant.
- És insegur i emocionalment immadur.

### **Conductes de la persona assetjadora sexualment:**

- Comentaris sobre el físic i la roba.
- Mirades i gestos lascius.
- Convocatòria de reunions o trobades fora de les hores de feina i sense la presència d'altres persones.
- Intents d'intimar, acostament en moments delicats (divorci, separació) i sense cap antecedent de relació d'amistat.
- Intents d'acostament físic.
- Peticions de favors sexuals.

### **Conductes de la persona assetjadora moralment o psicològicament:**



**AJUNTAMENT DE VILASSAR DE DALT**  
**PROTOCOL**  
**ASSETJAMENT**

Nº Rev.: 2  
Data: 30/03/2015  
Pàgina: 7 de 24

(Adaptació del Lipt de Leymann i del Lipt 70 de González de Rivera)

*Atacs a la víctima amb mesures organitzatives*

- El superior restringeix a la persona les possibilitats de parlar.
- Canviar la ubicació d'una persona separant-la dels companys.
- Prohibir als companys que parlin a una persona determinada.
- Obligar algú a executar tasques en contra de la seva consciència.
- Jutjar la feina d'una persona de manera ofensiva.
- Qüestionar les decisions d'una persona.
- No assignar tasques a una persona.
- Assignar-li tasques sense sentit.
- Assignar a una persona tasques molt per sota de les seves capacitats.
- Assignar-li tasques degradants.

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

- Restringir als companys la possibilitat de parlar amb una persona.
- Refusar la comunicació amb una persona a través de mirades i gestos.
- Refusar la comunicació amb una persona a través de no comunicar-s'hi directament.
- No dirigir la paraula a una persona.
- Tractar una persona como si no existís.

*Atacs a la vida privada de la víctima*

- Crítiques permanents a la vida privada d'una persona.
- Terror telefònic.
- Fer semblar estúpida una persona.
- Deixar entendre que una persona té problemes psicològics.
- Mofar-se de les discapacitats d'una persona.
- Imitar els gestos, veus... d'una persona.
- Mofar-se de la vida privada d'una persona.

*Violència física*

- Ofertes sexuals, violència sexual.



**AJUNTAMENT DE VILASSAR DE DALT**  
**PROTOCOL**  
**ASSETJAMENT**

Nº Rev.: 2

Data: 30/03/2015

Pàgina: 8 de 24

- Amenaces de violència física.
- Ús de violència menor.
- Maltractament físic.

*Atacs a les actituds de la víctima*

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

*Agressions verbals*

- Cridar o insultar.
- Crítiques permanents a la feina de la persona.
- Amenaces verbals.

*Rumors*

- Parlar malament de la persona a esquena seva.
- Difusió de rumors.

## **6 OBLIGACIONS, RESPONSABILITATS I ORIENTACIONS**

L'Ajuntament, respecte a les conductes d'assetjament psicològic en el treball, té la responsabilitat de garantir la protecció a les persones al seu servei davant conductes d'assetjament laboral i l'obligació de construir un ambient que respecti la dignitat dels seus treballadors/es.

La responsabilitat, però, recau en tots els membres de l'organització que han d'actuar impedit les situacions d'assetjament.

Així, els delegats de prevenció estan obligats a exercir la tasca de vigilància i control sobre el compliment de la normativa en matèria de prevenció de riscos laborals i contribuir a la prevenció de l'assetjament psicològic en el treball mitjançant la sensibilització de les persones davant aquest fets, donant suport a la víctima i informant d'aquells comportaments o conductes que puguin propiciar una situació d'assetjament.

Quant als demés treballadors de l'Ajuntament, també estan obligats a col·laborar en l'acompliment dels principis que estableix aquest protocol i a impedir les situacions d'assetjament, informant de les situacions d'assetjament de què en tinguin coneixement.

És important fer esment als còmplices per indiferència, és a dir, aquells que presenciïn i/o tenen coneixement de l'assetjament i no fan res, fet que permet que es produeixin i es mantinguin els comportaments hostils cap als seus companys. Són, doncs,





responsables per la seva participació i implicació necessària perquè permeten que es pugui dur a terme la fustigació o l'assetjament laboral o sexual.

Per últim, el servei de prevenció és el responsable de realitzar les avaluacions i els estudis necessaris per a conèixer la situació objecte de queixa o denúncia sempre tenint en compte que la indagació sobre la denúncia comprèn tant la part reclamant com a la persona presumptament assetjadora.

També és responsabilitat del Servei de Prevenció exposar si s'ha seguit adequadament o no el Protocol i si s'ha sabut donar una resposta suficient en l'àmbit de la prevenció de riscos laborals.

## **7 DESENVOLUPAMENT**

### **7.1 Referències normatives i principis generals**

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 de l'organització, dels quals se'n pot destacar el de planificar la prevenció, amb la recerca d'un conjunt coherent que integri la tècnica, l'organització de la feina, les condicions de treball, les relacions socials i la influència dels factors ambientals en el treball. Aquesta mateixa llei en l'article 29 recull les obligacions que tots els treballadors tenen davant la tasca que desenvolupen a l'Ajuntament de Vilassar de Dalt i dels actes i actuacions que es portin a terme dins de la mateixa, ja sigui per part seva com que puguin afectar als companys.

L'article 1 del Reial decret 39/1997, de 17 de gener, pel qual s'aprova el Reglament dels serveis de prevenció, expressa que la prevenció de riscos laborals, com a actuació que cal desenvolupar en el si de l'Ajuntament, 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'Ajuntament, incloent-hi tots els nivells.

L'article 92.h) del Decret legislatiu 1/1997, de 31 d'octubre, pel qual s'aprova la refosa en un text únic dels preceptes de determinats textos legals vigents a Catalunya en matèria de funció pública, que recull els drets dels funcionaris, expressa el dret de ser tractats amb respecte a la seva intimitat i amb la consideració deguda a la seva dignitat, i rebre protecció i assistència envers les ofenses verbals o físiques de naturalesa sexual o de qualsevol altra naturalesa.

L'article 4 del Text refós de la Llei de l'Estatut dels treballadors, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/1995, de 24 de març, recull els drets laborals a no ser discriminats, a la integritat física, a una política adequada de seguretat i higiene, i al respecte de la seva intimitat i a la consideració deguda a la seva dignitat, incloent-hi la protecció enfront d'ofenses verbals o físiques de naturalesa sexual.

L'article 14 h) del Real Decret Legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, per el que s'aprova el Text refós de la Llei de l'Estatut Bàsic de l'empleat Públic estableix que els empleats públics tenen dret al respecte de la seva intimitat, orientació sexual, pròpia imatge i dignitat en el treball, especialment davant l'assetjament sexual i per raó de sexe, moral i laboral. També, l'article 137 o) considera que és falta molt greu l'assetjament laboral.



La Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista, recull, entre d'altres, els conceptes de violència en l'àmbit laboral, d'assetjament sexual i d'assetjament per raó de sexe, integrats en aquest protocol. Així mateix, als art. 27, 28 i 29 s'hi defineixen les actuacions que ha de desenvolupar l'Administració en l'àmbit laboral.

La Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva entre dones i homes, fa referència, en l'art. 6, a la discriminació directa i indirecta; en l'art. 7, a l'assetjament sexual i per raó de sexe; en l'art. 8, a la discriminació per embaràs i maternitat; en l'art. 9, a la indemnitat davant les represàlies; en l'art. 10, a les conseqüències jurídiques de les conductes discriminatòries; en l'art. 11, a les accions positives; en l'art. 12, a la tutela judicial efectiva, i en l'art.13, que regula la prova i que especifica que en actuacions discriminatòries per raó de sexe correspondrà a la persona demandada provar l'absència de discriminació en les mesures adoptades i en la seva proporcionalitat. També, l'art. 72 fa esment al protocol d'actuació davant l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe.

El Reial decret legislatiu 1/1994, de 20 de juny, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general de la Seguretat Social, estableix als articles 115, 116 i 117 els conceptes d'accident de treball, de malaltia professional i d'accident no laboral i malaltia comuna.

El Reial decret 171/2004, de 30 de gener, pel qual es desplega l'article 24 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials.

Així mateix, i per tal de garantir la protecció de totes les parts implicades, quan del procés d'investigació se'n derivi que la denúncia no estava fonamentada, que les dades aportades o els testimonis són falsos o s'aprecii mala fe en l'aplicació d'aquest protocol, **el Departament de Recursos Humans** podrà incoar el corresponent expedient disciplinari a les persones que han iniciat o participat en el desenvolupament del tràmit.

Si bé aquests principis generals han d'inspirar totes les actuacions preventives, en els casos d'assetjament, ateses les característiques de les situacions personals i els agents implicats que s'han de tractar, cal tenir en compte altres principis relacionats a continuació:

- Principi de lleialtat institucional.
- Principi d'equitat.
- Principi de respecte a la dignitat personal.
- Principi de no discriminació per raó de raça, sexe, religió, llengua, opinió, lloc de naixement o veïnatge o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
- Principi de confidencialitat.
- Principi de voluntarietat.
- Principi d'oportunitat.
- Principis d'eficàcia, de coordinació i de participació.
- Principi de celeritat.



## **7.2 Conductes d'assetjament**

L'assetjament és tota conducta no desitjada relacionada amb l'origen racial o ètnic, la religió o les conviccions, la discapacitat, l'edat, el sexe o l'orientació sexual d'una persona que tingui com a objectiu o com a conseqüència atemptar contra la seva dignitat i crear un entorn intimidador, humiliant o ofensiu.

## **7.3 Confidencialitat**

La informació generada i aportada per les actuacions en l'aplicació d'aquest protocol tindrà caràcter confidencial i només serà accessible per al personal que intervingui directament en la seva tramitació. Aquesta informació restarà subjecta al règim previst a l'article 22 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, i als articles 10 i 11 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal. A aquests efectes, aquesta informació tindrà el mateix tractament que la informació reservada.

## **7.4 Actuació**

L'Ajuntament es compromet a l'activació del protocol descrit a continuació quan es produeixi una denúncia de violència física o psicològica (assetjament moral, assetjament per raó de sexe....) amb la col·laboració i la participació dels representants dels treballadors, Delegats de Prevenció i Comitè de Seguretat i Salut.

## **7.5 Principis del protocol d'actuació**

El protocol d'actuació es regirà pels següents principis que hauran de ser observats en tot moment:

- Garantia de confidencialitat i protecció de la intimitat i la dignitat de les persones implicades, garantint en tot cas la preservació de la identitat i circumstàncies personals de qui denunciï.
- Garantir l'audiència personal de tots els testimonis i interessats.
- Prioritat i tramitació urgent.
- Recerca exhaustiva dels fets, i si cal, dirigida per professionals especialitzats.
- Les denúncies han d'anar sustentades per informacions detallades.
- Garantia d'actuació adoptant les mesures necessàries, incloses, si escau, les de caràcter disciplinari, contra la persona o persones les conductes de les quals d'assetjament o d'assetjament per raó de sexe resultin provades, així com també en relació amb qui formuli imputació o denúncia falsa, intervenint amb mala fe.
- Immunitat davant les represàlies, garantint que no es produirà tracte advers o efecte negatiu en una persona com a conseqüència de la presentació de denúncia o manifestació en qualsevol sentit, dirigida a impedir la situació d'assetjament i a



iniciar el present protocol (sense perjudici de les mesures disciplinàries que poguessin arbitrar-se en situacions de denúncia manifestament falses).

- Garantia que la persona assetjada pugui seguir en el seu lloc de treball en les mateixes condicions si aquesta és la seva voluntat.

### **7.6 Inici del protocol**

Davant un cas de presumpte assetjament, s'activarà el protocol d'intervenció, el qual es compon de quatre fases:

- Fase de comunicació i intervenció inicial.
- Fase d'intervenció.
- Fase de resolució.
- Fase d'execució, seguiment i tancament definitiu del cas.

### **7.7 Fase de comunicació i intervenció inicial**

L'actuació s'inicia a partir d'una sol·licitud d'intervenció per assetjament per escrit i registrada que s'adreça a Recursos Humans.

La sol·licitud pot provenir:

- De la persona afectada.
- Del servei de prevenció.
- De recursos humans.
- De la unitat directiva afectada.
- Del Comitè de Seguretat i Salut.
- Dels/de les delegats/des de prevenció.

Si la denúncia és verbal, s'assistirà a la persona demandant per plantejar-la per escrit en el model establert (segons el model annex).

En el 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.

Si la persona no dona el consentiment per fer l'estudi del cas que l'afecta, els tècnics de prevenció duran a terme les actuacions que considerin oportunes en l'àmbit psicosocial a la unitat on està ubicada i actuaran conseqüentment, establint les mesures correctores que considerin oportunes. Si d'aquestes actuacions en l'àmbit psicosocial s'extreu que hi ha indicis d'assetjament, s'iniciarà el protocol d'assetjament.



**AJUNTAMENT DE VILASSAR DE DALT**

**PROTOCOL**

**ASSETJAMENT**

Nº Rev.: 2

Data: 30/03/2015

Pàgina: 13 de 24

En qualsevol dels casos de presentació de la queixa o la denúncia s'informarà a la persona afectada:

- Que les consultes són confidencials i no s'inicia un protocol fins que no es realitza una denúncia formal.
- Dels drets i obligacions.
- Informació sobre el procés.
- Facilitar informació i assessorament de com procedir.

### **7.8 Actuacions segons la denúncia presentada**

L'estudi de la denúncia correrà sempre a càrrec del Comitè de Seguretat i Salut o bé el grup de treball en qui delegui format per un treballador de recursos humans, un delegat de prevenció i el tècnic de prevenció de riscos laborals, i serà l'encarregat d'iniciar el protocol i vigilar que durant el mateix es respectin els principis informadors que es recullen en el protocol d'actuació.

Els qui estudiïn el cas, tret que la persona afectada per l'assetjament manifesti el contrari, per a això se li preguntarà expressament, posaran en coneixement dels representants dels treballadors la situació, mantenint-los en tot moment al corrent de les seves actuacions. Mentre no consti el consentiment exprés de la presumpta víctima no es podrà, per tant, posar la situació en coneixement dels representants dels treballadors.

Les persones participants en l'estudi queden subjectes a l'obligació del sigil professional sobre les informacions a les que tinguin accés durant la tramitació de l'expedient. L'incompliment d'aquesta obligació podrà ser objecte de sanció.

Excepcionalment i atenent a especials circumstàncies que poguessin concórrer en algun cas, es podrà delegar l'estudi de l'expedient en una altra persona que designés el Comitè de Seguretat i Salut i/o el grup de treball.

Durant totes les actuacions, les persones implicades podran estar acompanyades i assessorades per una persona de la seva confiança i/o que formi part de l'entorn laboral.

Amb la posada en coneixement de la situació d'assetjament, s'iniciarà de forma automàtica un estudi previ per part del Comitè de Seguretat i Salut o el grup de treball amb l'objectiu de resoldre el problema de forma immediata. El Comitè de Seguretat i Salut es reunirà amb caràcter d'urgència en un termini màxim de 10 dies des de la presentació de la instància.

En aquesta fase del protocol es reuniran el membres del Comitè de Seguretat i Salut o el grup de treball en qui delegui, que s'entrevistarà amb les parts amb la finalitat d'esclarir els fets i d'aconseguir una solució acceptada per ambdues. L'estudi previ es considera un intent de conciliació o arranament informal de conflictes de l'Ajuntament.

Els denunciats i/o els denunciats podran recusar als membres del Comitè de Seguretat i Salut o del grup de treball quan jutgin que concorren en ells circumstàncies justificades.

Passos a seguir:



1. S'entra una instància al departament de recursos humans que ho comunicarà al Comitè de Seguretat i Salut.
2. El Comitè de Seguretat i Salut podrà constituir un grup de treball integrat per una persona de recursos humans, un delegat de prevenció i el tècnic de prevenció per a poder realitzar una primera valoració de la situació i elaborar un estudi previ.
3. El Comitè de Seguretat i Salut i/o el grup de treball es podrà recolzar de professionals externs per poder prendre les mesures adequades.
4. El Comitè de Seguretat i Salut, en finalitzar la investigació, emetrà un informe amb les conclusions que es derivin de la seva investigació i, si s'escau, proposarà les mesures cautelars recomanables i especificarà la urgència d'aplicació.
5. El Comitè de Seguretat i Salut, mitjançant les eines de què disposi, garantirà la participació de totes les persones implicades (a aquests efectes s'elaboraran els corresponents protocols tècnics) i actuarà conseqüentment:
  - Si un cop valorat, es considera que és un **conflicte laboral** interpersonal o altre tipus, s'activaran les mesures de resolució de conflictes interpersonals o de mediació que siguin convenients. Informarà per escrit les persones afectades de la resolució de la seva sol·licitud.
  - Si hi ha **indicis d'assetjament** es continuarà amb el present protocol d'assetjament.

En tots els casos, si la persona que presenta la denúncia no està d'acord amb la decisió, aquesta podrà ser recorreguda davant l'òrgan competent, segons protocol establert.

### **7.9 Sol·licitud de personal extern especialitzat**

El grup de treball i el Comitè de Seguretat i Salut podran demanar orientació, assessorament i/o consulta sobre assetjament psicològic, sexual, per raó de sexe o orientació sexual a través d'un recurs especialitzat extern. Les funcions d'aquest recurs especialitzat extern seran les següents:

1. Rebre les consultes i/o denúncies de les persones que se li adrecin.
2. Informar que les consultes són confidencials i que no s'inicia el protocol fins que no es realitza una denúncia formal.
3. Facilitar informació sobre les diferents opcions per resoldre directament el problema: facilitar informació i assessorament de com procedir.
4. Facilitar informació sobre les vies internes de resolució.
5. Informar dels drets i obligacions.
6. Realitzar les comprovacions inicials que implicarà:
  - Estudi del cas segons la consulta presentada.
  - Identificació de la persona afectada i de la possible persona o persones involucrada/es.



- Elaboració d'un informe amb les conclusions que es derivin de la seva investigació.
- Per aquest fi, s'estableix un termini de 10 dies hàbils.

#### **7.10 Fase d'intervenció**

El Comitè de Seguretat i Salut, un cop estudiada la documentació disponible i la informació, podrà optar per:

1. Establir les mesures cautelars necessàries per evitar que cap de les parts implicades no pateixin cap mena de perjudici, evitant especialment que no es doni una doble victimització.
2. Informar al Departament de Recursos Humans per poder incoar la tramitació d'un expedient disciplinari (en el cas que fos necessari).

En el cas 1), el Comitè de Seguretat i Salut estudiarà el cas amb les eines que consideri necessàries (a aquests efectes, s'elaboraran els corresponents protocols tècnics amb la col·laboració d'experts en valoració de riscos psicosocial) i emetrà una acta de reunió, que inclourà el protocol que s'ha seguit, les conclusions i les propostes de mesures correctores i que elevarà a Recursos Humans.

Recursos Humans, d'acord amb el resultat de la investigació del Comitè de Seguretat i Salut durà a terme les actuacions necessàries i obrirà, si s'escau, un expedient disciplinari, i es donarà per finalitzada l'aplicació del protocol.

De totes aquestes actuacions i de la resolució adoptada amb les mesures correctores proposades s'informarà a les parts implicades. El termini màxim de temps des de la recepció de l'entrada de la instància fins a l'acta de reunió del Comitè de Seguretat i Salut serà de 90 dies.

Quan l'estudi d'un cas conclouï que hi ha hagut assetjament amb resultats de danys a la salut, bé siguin físics, bé siguin psíquics, es considerarà com a accident laboral i es tramitarà a la mútua d'accidents de treball i malalties professionals per tal de procedir al seu reconeixement i per atendre els danys físics i/o psíquics que la salut de la persona hagi pogut sofrir.

El seguiment de l'execució i del compliment de les mesures correctores de l'aplicació d'aquest protocol correspondrà al mateix Comitè de Seguretat i Salut, fins al tancament de les actuacions.

#### **7.11 Funcions del Comitè de Seguretat i Salut**

1. Valorar l'informe, comunicat intern i/o denúncia formal rebuda.
2. Determinar i proposar les mesures cautelars, preventives i de suport, en cas de ser necessari, i fer el seguiment de la seva aplicació.
3. Emetre un informe final amb les conclusions a les que s'ha arribat i una proposta de les mesures a prendre, si ho considera oportú.



### **7.12 Fase de resolució**

L'Alcalde, prenent en consideració la gravetat i la transcendència dels fets acreditats, adoptarà, en un termini màxim de 15 dies naturals les mesures correctores necessàries establertes pel Comitè de Seguretat i Salut. Aquestes actuacions podran ser:

- L'aplicació de les actuacions necessàries i mesures correctores.
- El sobreseïment i arxiu de les actuacions quan els fets no siguin constitutius d'infracció.
- La incoació d'un expedient disciplinari quan, dels fets investigats, es dedueixin responsabilitats disciplinàries.
- L'arxiu provisional, quan dels fets investigats es poguessin deduir responsabilitats penals, a conseqüència de la remissió de les actuacions dutes a terme als òrgans jurisdiccionals pertinents.

En tot cas, els representants dels treballadors tindran coneixement del resultat final de tots els expedients que puguin tramitar-se, així com de les mesures adoptades, excepció feta de la identitat i circumstàncies personals de la presumpta víctima de l'assetjament, (si aquesta va sol·licitar que els fets no es possessin en coneixement).

En tot cas, si es constata situació d'assetjament, s'imposaran les mesures sancionadores disciplinàries previstes en la normativa d'aplicació.

En el cas que es determini la no existència d'assetjament en qualsevol de les seves modalitats, i igualment es determini la mala fe de la denúncia, s'aplicaran les mesures disciplinàries corresponents.

En tots els casos, la resolució de mesures serà informada al Comitè de Seguretat i Salut Laboral.

En tots els casos, la decisió podrà ser recorreguda davant l'òrgan competent, segons protocol establert.

Quan es conclouï que hi hagut assetjament amb resultats de danys a la salut, be sigui físics o psíquics, aquest es considerarà com a accident laboral i es tramitarà com a tal per tal de procedir al seu reconeixement.

De totes les actuacions i de la resolució adoptada amb les mesures correctores proposades s'informarà a les parts implicades i al Comitè de seguretat i salut que correspongui.

### **7.13 Fase d'execució, seguiment i tancament definitiu del cas**

El seguiment de l'execució i del compliment de les mesures correctores proposades correspondrà al Comitè de Seguretat i Salut. Aquest, quan consideri que les mesures han estat aplicades, farà un informe de seguiment i una proposta de finalització del cas a l'òrgan que inicia el protocol, és a dir a Recursos Humans, per tal que aquests procedeixin al tancament definitiu del cas.





#### **7.14 Mesures cautelars**

Durant la tramitació de l'expedient a proposta del Comitè de Seguretat i Salut, l'Ajuntament podrà prendre les mesures cautelars necessàries conduents al cessament immediat de la situació d'assetjament, sense que aquestes mesures puguin suposar perjudici en les condicions laborals de les persones implicades.

#### **7.15 Assistència a les parts**

Durant la tramitació de l'expedient, les parts implicades podran ser assistides i acompanyades per una persona de confiança, sigui o no un representant dels treballadors, que haurà de guardar sigil sobre la informació a la que tingui accés.

Aquesta persona de confiança podrà estar present en la presa de declaracions i en les comunicacions que la part instructora dirigeixi a les persones implicades.

#### **7.16 Actuacions preventives**

L'Ajuntament ha d'impulsar actuacions preventives en el marc de les seves competències. A continuació es proposen algunes mesures a desenvolupar:

Elaboració d'estratègies de sensibilització:

- Planificar formació específica a tots els nivells jeràrquics, tècnics dels serveis de prevenció i personal de les unitats de recursos humans i personal competent en matèria jurídica.
- Difondre informació a través de les intranets i altres mitjans de comunicació.
- Elaborar díptics divulgatius que incorporin mesures preventives i fer-ne una àmplia difusió.
- Elaborar instruments d'identificació prèvia per al conjunt de treballadors/ores i comandaments.
- Realitzar sessions d'informació a les persones treballadores per explicar-los els seus drets, els reglaments i les lleis que els protegeixen i les sancions establertes.
- Informar de l'existència del protocol d'assetjament al Manual d'acollida del personal.
- Informar de l'existència del protocol d'assetjament a les empreses externes contractades, aplicant els mecanismes de coordinació empresarials.
- Fer difusió dirigida i adaptada als diferents col·lectius i categories laborals. Establir algun sistema (bústia, correu electrònic o telèfon) on es puguin fer consultes i des d'on es pugui rebre assessorament sobre assetjament de manera anònima.



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

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

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

- Fer estudis de clima laboral.
- Establir protocols per a la resolució de conflictes interpersonals.
- Fer sessions de formació i sensibilització, especialment sobre assetjament sexual, sobretot als delegats de prevenció.
- Establir instruments d'identificació precoç de conflictes o mediació per a ús dels comandaments.

#### **7.17 REVISIÓ DEL PROTOCOL**

Aquest protocol es revisarà i modificarà sempre que del seu funcionament se'n derivi aquesta necessitat o per imperatiu legal o jurídic, amb la consulta i participació prèvies del Comitè de Seguretat i Salut.



**AJUNTAMENT DE VILASSAR DE DALT**  
**PROTOCOL**  
**ASSETJAMENT**

Nº Rev.: 2

Data: 30/03/2015

Pàgina: 19 de 24

**8 ANEXES**

NOM DOCUMENT	REF.
MODEL DE DENÚNCIA PER ASSETJAMENT	ANNEX I
EXEMPLE D'ALGUNES MESURES PREVENTIVES DAVANT L'ASSETJAMENT	ANNEX II
LLISTAT DE REFERÈNCIA DE CONDUCTES QUE SÓN O NO SÓN ASSETJAMENT	ANNEX III
FORMACIÓ EN MATÈRIA DE PREVENCIÓ DE L'ASSETJAMENT MORAL I SEXUAL	ANNEX IV



**AJUNTAMENT DE VILASSAR DE DALT**  
**PROTOCOL**  
**ASSETJAMENT**

Nº Rev.: 2

Data: 30/03/2015

Pàgina: 20 de 24

**8.1 ANNEX I. COMUNICAT DE RISC D'ASSETJAMENT**

**COMUNICAT DE RISC**

DADES DE LA PERSONA QUE COMUNICA EL RISC:

<b>Nom i cognoms</b>	
<b>Lloc de feina</b>	
<b>Àrea/departament</b>	
<b>Tel. de contacte</b>	<b>e-mail</b>
<b>Nom cap àrea/dpt.</b>	
	<b>Tel. contacte</b>

DADES DEL RISC LABORAL:

<b>Descripció del risc</b>	
<b>Persones implicades</b>	
<b>Durada del risc</b>	<b>Data aprox. de l'inici</b>

Data i firma



## **8.2 ANNEX II. EXEMPLE D'ALGUNES MESURES PREVENTIVES DAVANT L'ASSETJAMENT**

Les següents mesures preventives caldria aplicar-les en les fases anteriors al procés d'assetjament per evitar que del conflicte es passi al mobbing. Algunes d'elles són:

- Establir per part de l'Ajuntament i dels treballadors el compromís ètic d'impulsar un entorn lliure d'assetjament i establir un protocol formal de política per a l'Ajuntament, especificant clarament les accions acceptables i inacceptables, les conseqüències que implica l'incompliment de les normes i els valors i les sancions corresponents, els protocols d'avaluació, les actuacions que cal dur a terme, les ajudes a les víctimes, el protocol per presentar queixes, les funcions de la direcció i del supervisor, company o representants sobre aquest tema i garantir la confidencialitat.
- Observar si hi ha canvis en les conductes dels treballadors (formació de clans, augment de l'absentisme, tensions, etc.).
- Dissenyar el treball de manera que el treballador pugui escollir, en la mesura del possible, la manera de realitzar-ho, reduint la monotonia i la repetibilitat, tenint autonomia i control del treball, així com rebre suficient informació sobre els objectius reduint, així, l'ambigüitat. Així mateix, ha de fomentar-se la participació dels treballadors i ha d'existir transparència en la política de personal.

Algunes de les mesures preventives en les fases mitjanes i finals del procés de mobbing són les següents:

- Donar suport mèdic o psicològic al treballador, si escau.
- Implicar als treballadors i als seus representants en l'avaluació de riscos i en la prevenció de l'assetjament psicològic.
- Explicar el motiu de l'ús de qüestionaris validats per al diagnòstic i la informació que d'ells se n'extreu.
- Emprar els elements de suport social prèviament identificats a l'hora de realitzar el diagnòstic.
- Fer un seguiment a través de grups de suport.
- Oferir dades de serveis d'assessorament i ajuda a la víctima i a l'assetjador.



### **8.3 ANNEX III . LLISTAT DE REFERÈNCIA DE CONDUCTES QUE SÓN O NO SÓN, ASSETJAMENT**

Llistat de referència de conductes que són i que no són assetjament.

#### **A) Conductes considerades com a assetjament moral.**

##### **Abús d'autoritat:**

- Deixar al treballador de forma continuada sense ocupació efectiva o incomunicat, sense cap causa que ho justifiqui.
- Dictar ordres d'impossible compliment amb els mitjans que el treballador té assignats.
- Ocupació en tasques inútils o que no tenen valor productiu.
- Accions de represàlia a treballadors que han plantejat queixes, denúncies o demandes a de l'organització, o a aquells que han col·laborat amb els reclamants.

##### **Tracte vexatori:**

- Insultar o menysprear repetidament a un treballador.
- Reprendre reiteradament davant d'altres persones.
- Difondre rumors falsos sobre el seu treball o vida privada.

##### **Assetjament discriminatori:**

- Creences polítiques i religioses de la víctima.
- Atacs per motius sindicals.
- Sexe o orientació sexual.
- Dones embarassades o maternitat.
- Edat, estat civil.
- Origen, ètnia, nacionalitat.
- Discapacitat.

#### **B) Conductes que no són assetjament moral (sense perjudici que puguin ser constitutives d'altres infraccions)**

- Modificacions substancials de condicions de treball sense causa i sense seguir el protocol legalment establert.
- Pressions per augmentar la jornada o realitzar determinats treballs.



**AJUNTAMENT DE VILASSAR DE DALT**  
**PROTOCOL**  
**ASSETJAMENT**

Nº Rev.: 2

Data: 30/03/2015

Pàgina: 23 de 24

- Conductes despòtiques dirigides indiscriminadament a diversos treballadors.
- Conflictes durant les vagues, protestes, etc.
- Ofenses puntuals i successives dirigides per diversos subjectes sense coordinació entre ells.
- Amonestacions sense desqualificar per no realitzar bé el treball.
- Conflictes personals i sindicals.

*\*Criteri Tècnic 79/2009 sobre les actuacions d'Inspecció de Treball i Seguretat Social en matèria d'assetjament i violència en el treball*



**AJUNTAMENT DE VILASSAR DE DALT**  
**PROTOCOL**  
**ASSETJAMENT**

Nº Rev.: 2

Data: 30/03/2015

Pàgina: 24 de 24

**8.4 ANNEX IV. FORMACIÓ EN MATÈRIA DE PREVENCIÓ DE L'ASSETJAMENT MORAL I SEXUAL**

Durada mínima: 2 hores

Capacitació per a la impartició: la impartició ha de ser desenvolupada per un Tècnic Superior en Prevenció de Riscos Laborals amb l'especialitat d'ergonomia i psicociologia.

Continguts mínims:

- Definicions jurídiques i no jurídiques d'assetjament moral i sexual.
- Definicions sobre violència en el lloc de feina.
- Allò que no pot considerar-se assetjament moral.
- Comportaments que atempten contra la dignitat de les persones.
- Conseqüències psicològiques de l'assetjament: moral i sexual.
- Conseqüències jurídiques de l'assetjament: moral i sexual.
- El paper de l'Ajuntament en casos d'assetjament moral i sexual i la necessitat de col·laboració de tot el personal de l'empresa.
- Les conseqüències de les falses denúncies: diferenciació respecte de percepcions equivocades.